

# Quote 208

uit de verpleeghuiswereld

Antoinette  
Vietsch

Den Haag, april 2010  
ISBN 9789081540513

# Voorwoord

Door de discussie over de wijze van financieren van zorg wordt er nauwelijks meer gediscussieerd over de kwaliteit van verpleeghuizen. Ik hoop dat de discussie weer op gang komt door deze Quote 208.

Als Kamerlid heb ik mij veel bezig gehouden met verpleeghuizen. Indien u iets bekend voorkomt, dan kan het inderdaad zijn dat het uw verpleeghuis betreft. Het kan echter ook een ander huis zijn. Wel kan ik garanderen dat elke quote echt is.

De termen verpleging/verpleegkundige en verzorging/verzorgende en de termen mantelzorger en zoon/dochter worden willekeurig door elkaar gebruikt.

Met opzet wordt in deze Quote 208 gesproken over bewoners in plaats van cliënten. Duidelijk is wel dat het klant zijn ver weg is. Het aanbodsdenken zit diep in vele zorgverleners. Daarin moet verandering komen. Klagen helpt, maar slechts beperkt. De meeste mensen durven niet te klagen. Zij zijn wel blij als zij hun hart kunnen luchten aan een luisterend oor. Ook al is dat het oor van een volksvertegenwoordiger. Ik zie het als mijn taak om dit geluid door te geven.

Ik heb ervaren dat velen, met name vrijwilligers, hun uiterste best doen. De professionele zorg is soms helaas niet echt professioneel.

Kwaliteit is een groot goed. Wellicht stel ik te hoge eisen aan verpleeghuizen. Maar noemt u me het huis waar u uw moeder wilt onderbrengen.

**Antoinette Vietsch**  
Lid Tweede Kamer  
der Staten Generaal  
2002-2010

# Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Reanimeren	4
Fixeren	5
Medicijnen	6
Eten en drinken	8
Behandeling	10
Dagbesteding	13
Toiletgang	14
Wachten	15
Bejegening	18
Communicatie	20
Personeelsgebrek	22
Beveiliging	24
Financiën	25
Klagen	27
Gevangenis	28
Kamerlid	29
Oplossing	32
Nabeschouwing	34

## Reanimeren

1. Arts in ziekenhuis: “Ik raad u ernstig af om reanimeren toe te staan. Wat rest uw moeder: een leven in een verpleeghuis.”
2. Arts: “Gezien de grootte van de hersenbeschadiging is op medische gronden reanimatie niet verantwoord.”
3. Arts: “Reanimatie van deze patiënt is tegen mijn medische ethiek”.
4. Verpleeghuisarts: “Reanimatie keur ik af. Ik heb het protocol voor reanimatie in dit huis opgesteld en wij reanimeren niet.”
5. Verpleeghuisarts: “Reanimatie is slechts in 15% van de gevallen zinvol. Waarom wilt u dat dan?”
6. Verpleeghuismanager: “We hebben nauwelijks personeel dat een reanimatie kan uitvoeren. Daarom reanimeren we niet.”
7. Verpleeghuisarts: “Bij reanimatie gaat het er heftisch aan toe. U gunt uw moeder toch ook een mooie manier om dood te gaan?”
8. Kamerlid tegen arts: “Als reanimatie geen zinvolle behandeling is, kunnen we dan ook de ambulances grotendeels afschaffen?”
9. Verpleegkundige: “U wilt reanimatie. Dus nu moeten we uw medicijnen goed in de gaten houden. Bij andere bewoners hoeven we slechts te zorgen dat ze zich comfortabel voelen.”

## Fixeren

10. Directeur: “Rollators zijn gevaarlijke dingen. Daar kan je mee vallen. Daarom zijn ze in mijn huis verboden. Maar sommige mensen proberen dan toch te lopen. Dan heb ik geen andere keus dan hen vast te binden.”
  
11. Verpleegkundige: “We willen graag met zijn allen ontbijten. De bewoners blijven niet 2 uur zitten wachten tot iedereen er is, maar staan op en lopen weg. Daarom moeten we de bewoners fixeren op hun stoel met behulp van Zweedse plankjes.”
  
12. Verpleegkundige: “Dat uw moeder haar neussonde lostrekt in haar slaap is geen reden om haar hand te fixeren. We kunnen een PEG-sonde aanbrengeen.”

## Medicijnen

13. Directeur: “Toen ik hier directeur werd, heb ik laten nagaan of al die medicijnen wel nodig waren. Binnen 6 maanden had ik een heel ander verpleeghuis.”
14. Verpleegkundige: “Mevrouw vraagt aandacht van de verpleging. Daarom hebben we besloten haar kalmerende middelen te geven.”
15. Arts: “Wat fijn dat u mij waarschuwt. Ik wist niet dat de verpleging van plan was kalmerende middelen te geven.”
16. Verpleegkundige tegen bewoner: “Ik zie het al, we zijn vanochtend de zwachtels om uw heen vergeten.”
17. Verpleegkundige tegen bewoner: “Helaas mevrouw, u krijgt vanavond geen blaasspoeling. We hebben het hele huis afgezocht, maar de zakken zijn op. Ook andere bewoners krijgen vanavond geen blaasspoeling.”
18. Verpleegkundige tegen bewoner: “Helaas zijn de gewone zakken met blaasspoeling nog niet gearriveerd. Gelukkig hebben we wel kleine zakken binnen gekregen. U krijgt nu dus een halve spoeling.”
19. Verpleegkundige tegen bewoner: “Helaas zijn de zakken voor blaasspoeling op, maar morgen komen er wel kleine zakken. Dan kunt u in ieder geval een halve spoeling krijgen.”
20. Verpleegkundige: “We sluiten zo de blaasspoeling bij uw moeder aan. Oh, weet u zeker dat de blaasspoeling voor de kamergenote bedoeld is en niet voor haar?”
21. Verpleegkundige: “Wilt u uw moeder zelf de medicijnen toedienen? We hebben vanavond te weinig personeel.”

22. Verpleegkundige tegen familie: “U had gelijk: op die andere lijst staat dat de medicatie inderdaad veranderd is, maar dat staat nog niet op deze lijst.”
23. Directeur tegen Kamerlid: “Bij inspectie bleek dat de medicijnlijsten op de medicijnkarren gemiddeld meer dan een week oud zijn.”
24. Bewoner tegen dochter: “De dokter zei vanochtend dat ik verkeerde medicijnen heb gehad.”
25. Verpleegkundige:”De wond is binnen een week over als er bij het verschonen zalf op wordt gedaan. Maar helaas vergeten we het vaak.”

## Eten en drinken

26. Bewoner: “Een keer appelmoes is lekker. Alle dagen appelmoes is een lijfstraf.”
27. Manager: “Oudere mensen houden nu eenmaal van vies eten. Daarom koken we alles te lang.”
28. Bewoner: “Ik zou zo graag een biefstukje lusten. Maar als ik dat laat bezorgen worden de andere bewoners jaloers.”
29. Bewoner in rolstoel huilend: “Ik heb zo’n trek in mijn boterham. Hij staat op tafel, maar ik kan er niet bij.”
30. Verpleegkundige op psychogeriatrische afdeling: “Uw moeder zei vandaag wel 6 keer tegen me dat ze nog geen eten heeft gehad.”
31. Mantelzorger: “Het blad van het nachtkastje wordt gebruikt om de vuile luier op te leggen en om het eten op te zetten. Mag dat eigenlijk wel?”
32. Bewoner: “Ze proppen me maar vol en als ik dan te vol ben, word ik misselijk en moet ik overgeven.”
33. Dochter tegen verzorging: “Als mijn moeder geen trek heeft in haar eten en ze geen gewicht verliest, dan hoeft niet de hele maaltijd gevoerd te worden.”
34. Kamerlid: “Steeds meer bureaucratie in de zorg. Nu moeten zelfs mensen in een verpleeghuis gewogen worden.”
35. Logopediste: “Waarom geeft u geen toestemming voor een PEG-sonde? Dat bespaart de verpleging enorm veel tijd. Nu moet uw moeder worden gevoerd.”

36. Manager: “Om tijd te besparen werd in de koffiekant van de bewoners melk en suiker gedaan. Nadat ik dat op de eerste vergadering van de afdeling ook heb laten serveren aan de verzorgenden, was het over.”
37. Zoon: “Ik heb een keer mijn vader naar het ziekenhuis gebracht wegens uitdroging. Een tweede keer kan toch echt niet.”
38. Mantelzorger: “Verpleegkundigen geven thuis hun plantjes in de vensterbank wel water omdat ze beseffen dat die anders dood gaan. Waarom geldt dat niet voor hun bewoners?”
39. Mantelzorger: “Mijn vader heeft zijn hand bezeerd en daarom kon hij niet drinken. Hij lijdt nu aan uitdroging.”
40. Zoon: “Mijn vader is door uitdroging onnodig overleden.”
41. Mantelzorger: “Waarom hebben ze die man laten sterven aan uitdroging? Hij genoot nog zo van het leven.”
42. Verpleeghuisarts: “Dementie en uitdroging worden vaak met elkaar verward.”
43. Dochter: “Als mijn moeder een waandenkbeeld heeft, dan weten we het al: ze heeft weer geen drinken gehad.”
44. Verzorgende: “Omdat ik mensen met slikproblemen geen drinken mag geven, moet ik het water buiten het bereik van uw moeder neerzetten.”
45. Dochter: “Helaas heeft de verpleging geen tijd om drank aan te reiken. De keukenhulp haalt de onaangerode bekers weer op zodat het wel netjes opgeruimd blijft.”

## Behandeling

46. Manager: “Wij hebben 60 jaar ervaring. U kunt ons rustig op ons woord geloven dat behandeling geen zin heeft.”
47. Maatschappelijk werker: “Mensen die in een ander huis opgenomen zijn, krijgen zorg. Mensen op de wachtlijst die geen zorg krijgen, gaan voor. Inschrijven bij ons heeft dus geen zin.”
48. Bewoner: “Voor een second opinion heb ik een briefje nodig van de verpleeghuisarts en die heeft het daar te druk voor.”
49. Dochter: “Bij elk ongeluk komt Slachtofferhulp of wordt door psychiaters en psychologen hulp aangeboden. Mijn moeder heeft echter 15 uur hulpeloos op de vloer gelegen tot er toevallig iemand kwam en daarvoor is geen enkele psychosociale hulpverlening mogelijk?”
50. Directeur tegen Kamerlid: “Het opstellen van het behandelplan wordt per 1 april 2007 verplicht. Maar u kunt toch niet eisen dat ook de uitvoering van het behandelplan verplicht wordt?”
51. In nieuwsbrief: “Dat er voor alle cliënten zorgplannen zijn, dat er multidisciplinaire zorgbesprekingen worden gehouden en dat verzorgenden (niveau 3) langzamerhand vertrouwd worden met het zorgdossier is een mijlpaal. De manier waarop IEDEREEN hieraan meewerkt is heel erg positief.”
52. Manager tegen bewoner: “Heeft u moeite om een afspraak te maken met de tandarts? Waarom maakt u geen afspraak met onze tandarts?”
53. Fysiotherapeut: “Ik weet ook niet waarom mevrouw niet dagelijks hier komt voor therapie.”

54. Verpleging: “Als mevrouw handwerken heeft, wil ze niet weg naar de fysiotherapie. Dus dan gaat de fysiotherapie over”
55. Fysiotherapeut: “Als de bewoner niet uit bed is gehaald door de verpleging, kan ik niet behandelen en dus gaat het over.”
56. Fysiotherapeut: “We doen alleen wat aan vergroeiing van handen als het de verpleging hindert; bijvoorbeeld als door de vergroeiing het een probleem wordt om een trui aan te trekken.”
57. Psycholoog: “Als de bewoner antwoord geeft op de vragen, is er toch toestemming gegeven voor onderzoek?”
58. Maatschappelijk werker: “Waarom wilt u de aanvraag voor herindicatie zien? Dat regelen wij altijd. ”
59. Maatschappelijk werker: “Het behandelplan moet opgestuurd worden naar het CIZ<sup>1</sup>.”
60. Mantelzorg: “Hoe staat het met privacy? In hoeverre mogen al de gegevens van mijn vader, zoals medicijnverbruik, worden opgenomen in het computerbestand en worden doorgezonden naar CIZ<sup>1</sup>, zorgverzekeraar en instelling zonder uitdrukkelijke toestemming?”
61. CIZ-medewerker tegen mantelzorg: “Ik stuur een verslag van ons gesprek naar het verpleeghuis. Oh, u wilt een kopie? Dat is zeer ongebruikelijk.”

---

<sup>1</sup> Centaal Indicatieorgaan Zorg (CIZ) is de instantie die indicaties stelt voor de AWBZ-zorg.

62. Mantelzorger: “Zoek je eerste huis goed uit, want daarna kan je alleen verkassen naar een huis dat slechter staat aangeschreven.”
63. Arts: “Wij hebben geen middelen om delier te bestrijden. Als we daar eens middelen voor zouden kunnen hebben.... Daar is helaas geen geld voor.”
64. Directeur: “Onze instructie is om conform Schiphol bij brand de bewoner in de brandende kamer het laatst te bevrijden. Helaas betekende dit dat een van onze bewoners laatst is overleden.”
65. Mantelzorger: “Zonder kinderen of partner overleef je het niet in een verpleeghuis.”
66. Bewoner tegen zoon: “Als jij niet gekomen was om de zusters te roepen, had ik de hele avond pijn gehad.”
67. Bewoner tegen kinderen: “Gelukkig kwamen jullie. Ik had een kwartier geleden niet kunnen denken dat ik nu hier gezellig zou zitten.”
68. Bewoner tegen zoon: “Ben je voorzichtig? Rij je voorzichtig? Ik kan je nu echt niet missen.”

## Dagbesteding

69. Vrijwilliger: "Ik ben vandaag gaan wandelen met iemand die weken niet buiten was geweest."
70. Manager: "Natuurlijk kunt u geen extra mensen inhuren voor uw moeder. Daar hebben we vrijwilligers voor."
71. Bewoner: "Het hoogtepunt van de week is de kerkdienst. Dan zorgen de vrijwilligers dat iedereen echt opgehaald wordt."
72. Manager: "Er is hier veel te doen. Vandaag zijn er in de hal kraampjes met (nep)sieraden. En van de week was er bingo, een film over Frans Bauer en een optreden van een zangeres met een accordeonist. Wat wilt u nu meer?"
73. Dochter: "Niet alleen wordt verwacht dat mijn moeder naar de bingo gaat, maar ze verwachten ook dat ik haar begeleid."
74. Bewoner na bezoek aan optreden in recreatiezaal: "Er zijn mensen die erg genieten van deze muziek."

## Toiletgang

75. Verpleegkundige tegen dochter: “Nee, ik kan mevrouw nu niet helpen. Haar tijd voor de wc is pas om kwart over 11.”
76. Verpleegkundige: “We hadden vroeger geen toiletrondje. We gaven gewoon de bewoners laxermiddel, zodat ze op dezelfde tijd naar de wc moesten.”
77. Verpleegkundige: “Op deze afdeling vinden we de tillift niet geschikt voor plaatsing van de bewoner op de postool. Vandaar dat we iedereen de po in bed geven.”
78. Verzorgende aan de eind van de middag: “Als u nu de po wilt hebben, dan moet u wel de rest van de dag in bed blijven.”
79. Verzorgende: “Plast u maar in uw broek.”
80. Verzorgende: “We mogen het incontinentiemateriaal alleen verschonen als het vol is. Of het vol is, kunt u zien aan de letters die bij vocht zichtbaar worden.”
81. Verpleegkundige: “Mevrouw heeft een gesloten systeem aan en hoeft dus niet voor morgen verschoond te worden.”
82. Verzorgende: “Op deze afdeling zijn alle bewoners incontinent. Het heeft dus geen zin om uw moeder de po te geven. Anders was zij niet op deze afdeling.”
83. Manager: “Uw moeder krijgt alleen de po omdat de verpleging tegen u aardig wil zijn.”
84. Verpleegkundige tegen familie: “Doordat mevrouw zo lang op de po zit, krijgt ze doorligplekken op haar billen. Doorligplekken moeten gemeld worden aan de Inspectie. Dus voortaan geven we uw moeder niet meer de po, maar verschonen we haar slechts.”

85. Vrijwilliger: “Maar natuurlijk kan het personeel niet altijd helpen als men naar het toilet vraagt, sommigen vragen telkens om naar het toilet te gaan.”
86. Verpleegkundige: “Mevrouw is nog geen 2 uur geleden op de po geweest. Ze hoeft nu dus niet.”
87. Bewoner: “Doe mij minder feesten maar zorg gewoon dat de po op tijd komt.”
88. Directeur: “De huidige bouwnormen zijn veel te ruim. Vroeger zeurde men niet om het toilet, want daar zat gewoon iemand op.”

## Wachten

89. Vrijwilliger: “Alle verpleegkundigen en verzorgenden zijn nu eten. Ze eten altijd allemaal tegelijk tot 18 uur.”
90. Verzorgende: “Waarom heeft u niet voor onze koffiepauze gebeld dat u naar bed wilt?”
91. Zoon: “Agressie in verpleeghuizen? Toen mijn moeder lag te gillen van de pijn en er niemand kwam, had ik bijna de koffie uit de handen van de verpleging geslagen.”
92. Verzorgende: “We drinken nu koffie. Na de koffie gaan we eerst nog drie andere bewoners helpen die al langer wachten en dan bent u aan de beurt.”
93. Verpleegkundige: “Vanwege HACCP-normen mogen we bewoners niet naar het toilet helpen tijdens het eten. Na het eten gaan we eerst zelf eten.”
94. Vrijwilliger: “Mensen die telkens op de bel drukken, die moet je geen bel geven.”
95. Bewoner: “Bellen heeft geen zin. Er komt toch niemand.”
96. Zoon: “Het geeft niet dat mijn moeder de bel niet draagt, de verpleging draagt tenslotte ook hun pieper niet.”
97. Bewoner tegen familielid: “Blij dat je er bent. Ik moet naar de wc en ze komen niet. Kan je de verpleging roepen?”
98. Dochter: “Ik weet dat de verpleging pauzes neemt. Op die tijden durf ik niet naar mijn moeder te gaan, want ik kan niet aanzien hoe zij om hulp roept terwijl er niemand is.”

99. Bewoner: “De verzorging is uitstekend. Het personeel werkt erg hard. Zij kunnen het niet helpen dat ik zo lang moet wachten.”
100. Bewoner tegen bezoekend Kamerlid: “Ik heb wel medelijden met de mensen die zich niet kunnen verplaatsen: zij moeten wel heel erg lang wachten.”
101. Verzorgende: “Ik kom zo. Over een half uur of zo.”
102. Bewoner: “Gisteravond moest ik tot half twaalf wachten tot ze me mijn slaappil kwamen brengen. En vanochtend werd ik gewoon weer om 7 uur wakker gemaakt.”
103. Bewoner: “Ik wil naar bed, maar er is al anderhalf uur geen personeel op de afdeling aanwezig.”
104. Verpleegkundige: “Nee mevrouw, ik kan u niet omdraaien in bed. Uw tv doet het niet en ik moet dus eerst de technische dienst bellen.”
105. Directeur: “Uw moeder moet lang wachten vanwege de personeelspauzes? Onzin, het personeel heeft na 4 uur helemaal geen pauze.”
106. Mantelzorger: “U zoekt de verpleging? Die zullen wel aan het koffiedrinken zijn.”
107. Directeur: “Natuurlijk komt het soms voor dat bewoners pas om 15 uur uit bed zijn. Maar we letten er wel op dat het niet steeds dezelfde zijn.”

## Bejegening

108. Jonge verpleegkundige: “Mijnheer Jansen, het is nu tijd dat we naar bed gaan.”
109. Verzorgende: “Als u uw bord niet leeg eet, dan vertel ik het aan uw dochter.”
110. Verzorgende: “Waarom heeft u de kledingkast van uw moeder nog niet opgeruimd?”
111. Bewoner: “Als je alles over je kant geeft en hen hun zin geeft, dan zijn ze aardig tegen je.”
112. Bewoner tegen zoon: “Die verpleegkundige is aardig als jij er bent, maar anders ....”
113. Bewoner tegen zoon: “Die zusters verdienen slaag.”
114. Verzorgende tegen mantelzorger: “U moet hier eens een week komen werken. Dan weet u hoe zwaar het is.”
115. Verzorgende: “Natuurlijk doe ik het niet goed. Ik behoor maar tot het gewone klootjesvolk.”
116. Mantelzorger: “Hoger opgeleiden leven langer en worden dan verzorgd door lager opgeleiden. Het is echter geen upstairs downstairs: downstairs heeft de macht in het verpleeghuis.”
117. Bewoner: “Waarom praten de verzorgenden alleen tegen elkaar en niet tegen mij?”
118. Verpleging: “Wilt u kloppen op de deur van de kamer van uw moeder als de deur dicht is, want dan is het personeel bezig.”

119. Manager: “Als er handelingen gedaan worden met uw moeder, moet u uit de kamer. Het personeel houdt er niet van om door familie op de vingers te worden gekeken.”
120. Dochter: “Als de verpleging even goed zou zijn als de vrijwilligers, was dit een fantastisch huis.”
121. Mantelzorger: “Het verpleeghuis ziet er goed uit: kleedje op eettafel met een vaasje met bloemen erop. Maar ondertussen worden mensen verwaarloosd, drogen ze uit en worden ze afgevoerd via een donker kamertje.”

## Communicatie

122. Manager in nieuwsbrief: “In gesprekken hoorden wij dat de informatie niet altijd duidelijk is geformuleerd. Analyse van een paar brieven bevestigde dat het niveau van de teksten niet aansluit op de doelgroep. Een externe deskundige leest nu mee en geeft aanwijzingen voor een groter leesgemak.”
123. Bewoner: “Na het schoonmaken worden de stekkers nooit terug in het stopcontact gedaan. De schoonmakers moeten toch laten zien dat ze schoongemaakt hebben.”
124. Manager: “De manier waarop we werken blijft hetzelfde. De sleutelwoorden zijn: openheid, gelijkwaardigheid en aanspreken.”
125. Nieuwsbrief: “Kennis nemen van informatie is een plicht van de werknemer. Het lezen van verslagen en info’s is belangrijk.”
126. Manager in memo: “De manier waarop je je als medewerker opstelt, heeft voor de cliënt grote betekenis. Het idee dat de zuster of dokter het altijd beter weet is heel oud en achterhaald.”
127. Mantelzorger: “De verzorgenden beseffen niet hoe angstaanjagend ze zijn als ze over een bewoner in bed gebogen staan en dan hun woorden onderstrepen met een gebalde vuist of opgestoken vinger.”
128. Bewoner: “De verzorging wordt boos als ik op tafel sla. Maar hoe kan ik anders de aandacht trekken als ik niet bij de bel kan?”
129. Zoon: “Mijn moeder zit in een rolstoel maar dat betekent niet dat haar verstand kreupel is.”

130. Bewoner: “Ze luisteren niet naar me.”

131. Bewoner tegen dochter: “Wat was die arts aardig. Ze praatte tegen mij in plaats van tegen jou.”

## Personeelsgebrek

132. Directeur: “Met de Cliëntenraad hebben we afgesproken dat we de bewoners schriftelijk zouden waarschuwen als de zorg onder het aanvaardbare niveau komt. Door personeelsgebrek is dit a.s. zondag het geval.”
133. Vrijwilliger: “Is uw moeder wel normaal? Ze gilte om hulp terwijl er niemand in de buurt was.”
134. Manager: “Wegens personeelsgebrek kunnen we uw moeder niet langer uit bed halen.”
135. Bewoner: “Het personeel is druk. Maar het is niet erg dat ik vanavond in bed geen pyjama aan heb gekregen. Mijn trui is lekker warm.”
136. Mantelzorger: “Als een bewoner om hulp vraagt, wordt ze uitgescholden. Dat is onmacht van de verpleging. Die heeft nou eenmaal geen tijd.”
137. Bewoner: “De verzorgenden praten alleen maar erover dat ze te weinig geld verdienen en te hard moeten werken.”
138. Verzorgende: “Vroeger werkte ik voor een bouwbedrijf. Dat was hard werken. Het bevalt me hier prima. Alleen dat gezeur van collega’s.”
139. Manager: “Doordat men gezamenlijk even buiten gaat roken, is er af en toe helaas geen personeel op de afdeling.”
140. Verpleegkundige tegen collega: “Je gaat nu mee koffiedrinken en geeft die mevrouw niet de po. Anders denkt de directie dat we het werk aan kunnen en krijgen we geen extra personeel.”

141. Bewoner: “Door de virusbesmetting moet personeel op de eigen afdeling blijven. Er is nu meer personeel dan anders op de afdelingen. Hopelijk is er vaker besmetting met een virus”.
142. Manager: “Soms komt personeel niet opdagen en dan heb je een probleem op die afdeling.”
143. Directeur: “Ik kan er niets aan doen dat we geen verantwoorde zorg leveren: ik heb 20% ziekteverzuim.”

## **Beveiliging**

144. Verpleging: “Iedereen kan hier binnenlopen. U moet dus wel uw tas bij u houden. Anders is hij weg.”
145. Verpleging: “Alle kleding moet worden gemerkt . Niet gemerkte kleding wordt gestolen.”
146. Verpleging: “Dit is een openbaar gebouw. Iedereen kan zo de kamer oplopen. U kunt dus geen spullen van waarde meenemen.”

## Financiën

147. Manager in nieuwsbrief: “De opbouw van de begroting van dit jaar sloot niet goed genoeg aan op de praktijk. Volgend jaar willen we dat anders doen.”
148. Manager in nieuwsbrief: “Wanneer we alles wat we in 2007 willen doen in de begroting opnemen, wordt de werkdruk behapbaar. We gaan doen wat we hebben afgesproken. We zijn op de goede weg.”
149. Mantelzorger: “Het is hier beleid dat iedereen dezelfde zorg krijgt, zodat er geen scheve gezichten ontstaan. Aan het geld van de verkoop van haar huis heeft mevrouw niets meer.”
150. Directeur: “Tijdelijke opnames doe ik niet meer. Laatst had ik een bewoner die zijn zoon volmacht gegeven had. Zoon verkocht het huis en verdween met het geld richting Spanje. Dus moest ik de man definitief opnemen.”
151. Verzorgende: “Bij veel bewoners zie je pas familie als het slecht met de bewoner gaat: het geld moet bewaakt worden.”
152. Verzorgende: “Ik werk hier in het verpleeghuis 20 uur naast mijn gewone baan van 40 uur, zodat ik mijn vaste lasten kan betalen. Het verpleeghuis betaalt beter, maar ik vind mijn reguliere baan leuker.”
153. Kamerlid: “Het is toch te gek dat de directeur wel zijn lidmaatschap van de Nederlandse Vereniging van Directeuren in de Zorg kan declareren, die de verbetering van de positie van de directeuren tot doel heeft, terwijl de financiering van de Cliëntenraden nog steeds niet is geregeld?”

154. Maatschappelijk werker: “De directeur zegt het wel. Maar de praktijk is anders. We kunnen u geen enkele garantie geven dat het in dit huis ook niet voorkomt.”

## Klagen

155. Behandelaar tegen klagende familie: “U klaagt namens uw moeder omdat zij onder toezicht staat? Dan hoort zij niet thuis op een somatische afdeling en moet ze dus naar een ander huis.”
156. Manager: “Als dit huis u niet bevalt, dan staat het u vrij om naar een ander huis te gaan.”
157. Mantelzorger: “Vermoedelijk is het in andere huizen niet beter. Van dit huis dachten we ook dat het goed was.”
158. Bewoner: “Drie jaar geleden was dit het beste verpleeghuis in de regio. Kunt u zich dat voorstellen?”
159. Verzorgende: “U moet niet tegen mij maar tegen de directie mopperen.”
160. Directeur: “Dien maar een officiële klacht in. Zonder klacht kunnen wij ook niets doen.”
161. Zoon: “Als ik klaag, neemt de verzorging wraak op mijn moeder.”
162. Bewoner: “Als je klaagt, nemen ze wraak. Het zijn krengen.”
163. Mantelzorger: “De verpleging heeft hier een lange adem. U gaat zich er ook wel bij neerleggen.”
164. Verpleegkundige: “Ik heb mijn baan opgezegd. De kwaliteit was zo slecht, daar wil ik niet werken. Daar wil ik niet verantwoordelijk voor zijn.”
165. Mantelzorger: “De directeur zegt dat het zijn taak is om naar ons en naar het personeel te luisteren. Ik dacht dat het de taak van een directeur was om leiding te geven.”

## Gevangenis

166. Mantelzorger: “De politieke slogan “verpleeghuisbewoners moeten niet slechter behandeld worden dan gevangenen” betekent dat er nu meer mensen een cel delen.”
167. Zorgverlener: “Gevangenen hechten aan een eigen badkamer. Bij een verpleeghuis kan volstaan worden met een badkamer per 2 bewoners.”
168. Bewoner: “Waarom mag een gevangene of voormalig asielzoeker wel roken in zijn kamer en ik niet?”
169. Mantelzorger: “Waarom is het aantal uren recreatie, luchten e.d. wel geregeld voor gevangenen maar niet voor verpleeghuisbewoners?”
170. Bewoner: “Waarom moet ik een eigen bijdrage betalen en is alle zorg in de gevangenis gratis?”
171. Bewoner: “Waarom moet ik wel de volledige zorgverzekering betalen en gevangenen niet?”
172. Zoon: “Hoezo is er in de gevangenis discussie over een aparte mannen- en vrouwenafdeling? Mijn vader moet zijn kamer in het verpleeghuis delen met een vrouw.”

## Kamerlid

173. Verpleeghuisarts: “Wat fijn dat uw moeder ook in een verpleeghuis opgenomen is. Ik hoop dat dat andere Kamerleden ook snel overkomt.”
174. Mantelzorger: “In de politiek zitten ook veel verpleegkundigen. En u ziet hoe het daar nu gaat.”
175. Directeur tegen voorzitter Cliëntenraad: “U kunt hier zomaar geen Kamerleden uitnodigen.”
176. Voorzitter Cliëntenraad tegen Kamerlid: “De stekkers zitten niet in de stopcontacten omdat gisteren het hele huis goed schoongemaakt is voor uw komst.”
177. Directeur tegen Kamerlid: “Maar als we de kwaliteit willen verbeteren, moeten we fuseren en daar bent u toch ook tegen?”
178. Bewoner tegen Kamerlid: “Kunt u zorgen dat ik een eigen kamer krijg?”
179. Bewoner tegen Kamerlid: “Omdat ik hier al zolang woon, heb ik een eigen kamer. Alleen moet ik er af wanneer er iemand dood gaat die een slaappleats op zaal heeft. Na diens overlijden krijg ik de kamer weer terug.”
180. Directeur instelling voor verstandelijk gehandicapten: “Demente verstandelijk gehandicapten hebben dezelfde behandeling nodig als een demente bejaarde. Maar ze kunnen niet opgenomen worden in een gewoon verpleeghuis want daar is het budget kleiner, zijn de groepen groter, zijn er geen dagactiviteiten en hebben de bewoners geen eigen kamer.”

181. Directeur tegen Kamerlid: “Het moet groter. Appartementen van zo’n 75 m2, daar kunnen u en ik toch niet in leven?”
182. Directeur tegen Kamerlid: “We zijn al groter gaan bouwen dan de norm. Maar appartementen van 120 m2, dat is voor Friesland nog steeds veel te klein.”
183. Zoon tegen Kamerlid: “Heeft mijn vader privacy? Hij deelt zijn kamer met slechts één andere bewoner. Het is wel lastig dat dat een vrouw is.”
184. Kamerlid: “Wat rest je in een verpleeghuis: een plek op een zesbedskamer, zelfs dus geen eigen hoekje in de kamer. Slechts een bed, kast en een prikbord boven je bed.”
185. Bewoner tegen bezoekend Kamerlid: “Vandaag kreeg iedereen een glaasje wijn bij het eten. Kunt u nog eens op bezoek komen?”
186. Mantelzorger tegen Kamerlid: “De directeur ontvangt u wel met drank. Maar u moest eens weten hoe het met de zorg voor bewoners is gesteld. Klagen durf ik niet en u mag vooral niet de klacht doorgeven.”
187. Mantelzorger tegen Kamerlid: “Personeel verdwijnt uit de zorg? Welnee, dan moeten ze werken.”
188. Directeur tegen bezoekend Kamerlid: “Eet u een hapje mee? Natuurlijk gaan we naar een restaurant. Ik eet hier nooit.”
189. Vrijwilliger tegen Kamerlid: “De verpleeghuiszorg is goed. Waarom wordt er nou zo gezeurd over kwaliteit in de Tweede Kamer?”
190. Kamerlid: “Mijn achterban herkent zich helemaal niet in de verhalen over slechte zorg. Tegen die verhalen moeten we hard ingaan.”

191. Kamerlid: “Het personeel in verpleeghuizen moet geprezen worden. Al dat gezeur over kwaliteit van verpleeghuizen is onzin.”
192. Mantelzorger: “Helaas heeft niet iedereen familie in een verpleeghuis. Anders praten ze wel anders.”
193. Kamerlid: “Het breekt mijn hart om mijn moeder zo wanhopig te zien. De zorg moet beter.”
194. Kamerlid: “Je kunt over de zorg in verpleeghuizen niets publiceren zolang je zelf familie in een verpleeghuis hebt.”
195. Kamerlid: “Ik weet dat het ook een kwestie van mentaliteit is. Maar dat mag ik niet zeggen van mijn partij. Dat kost kiezers.”
196. Mantelzorger: “De kwaliteit van de verpleeghuiszorg is slecht. Zelfs als Kamerlid ben je blijkbaar niet in staat om hier iets aan te doen.”
197. Kamerlid: “Het is een schande dat anno 2010 nog steeds mensen in een verpleeghuis hun slaapkamer moeten delen. Ruim 7.000 mensen delen hun slaapkamer met 3, 4 of 5 andere mensen. Waarom doet de Regering hier niets aan?”

## Oplossing

198. Manager tegen bewoner: “Bij problemen met de verpleging is er maar een oplossing: wegwezen naar een ander huis.”
199. Mantelzorger: “Hard werken? Meer geld? Een schop onder de kont moeten ze hebben.”
200. Bewoner: “Goede leiding, dat is de sleutel.”
201. Bewoner: “Meer handen aan het bed in plaats van aan het koffiekopje.”
202. Mantelzorger: “De verzorging en verpleging moet geleerd worden dat ze voor mensen zorgen.”
203. Dochter: “Verzorgenden en verpleegkundigen die niet als eerste prioriteit de bewoners hebben, moeten ontslagen worden.”
204. Mantelzorger: “Minder lagen in de organisatie. En een directeur die af en toe ook op de werkvloer komt kijken.”
205. Kamerlid: “Verzorgenden of verpleegkundigen moeten vervolgd worden voor mishandeling of dood door schuld.”
206. Dochter: “Zorg voor overcapaciteit en zorg dat mensen die opgenomen zijn in een verpleeghuis bij plaatsing in andere verpleeghuizen voorrang krijgen. Het is dan al heel snel duidelijk welke huizen niet deugen en dan wordt er hopelijk wat aan gedaan.”
207. Manager: “Van aanbodsturing moeten we naar vraagsturing, oftewel: wat wil de bewoner in plaats van wat wil het personeel?”

208. Vrijwilliger: “Betaal directeuren alleen via bonussen.  
Financiën niet op orde, kwaliteit slecht: geen geld,  
wegwezen. Kwaliteit goed, financiën op orde: een heel vet  
salaris!”

## Nabeschuwing

In het voorgaande zijn een groot aantal discussiepunten aan de orde gesteld. Over zaken zoals reanimatie en sedatie (sterven door uitdroging) moet politieke discussie gevoerd worden.

Fixeren moet menselijk en praktisch geregeld worden. Zaken zoals indicatiestelling, medicatiedossier, behandelplan en privacy-bescherming moeten helder en zakelijk geregeld worden.

Dat is geen bureaucratie, dat is professionaliteit.

Het kwaliteitsprobleem in verpleeghuizen is groot: zo groot dat ontkennen het makkelijkst is. Er wordt heel veel goed gedaan. Veel mensen, ook heel veel vrijwilligers, spannen zich tot het uiterste in. Pas als je diep kijkt zie je of er wat mis is.

In een instelling kijken, is slechts aan een enkeling voorbehouden. Meestal aan iemand die zelf een vader of moeder in het verpleeghuis heeft. Die durft echter niet te klagen omdat dat gevolgen kan hebben voor degene die in het huis verblijft. Klachten worden door instellingen vaak behandeld volgens de Kluit-In-Riet-methode. Niet uit opzet, maar meer uit onmacht. Natuurlijk kan je nu anoniem klagen bij de Inspectie. Maar bij een officiële klacht vraagt de Inspectie toch of er geklaagd is bij de organisatie zelf.

Hoe groot de angst is en hoe groot de stap is voor een klacht, is moeilijk voor te stellen. Daarom moet iedereen die naar voren komt met klachten beloofd worden door zeer serieus genomen te worden.

De Inspectie heeft een belangrijke rol. Certificaten en keurmerken worden te gemakkelijk afgegeven. Ze zouden slechts afgegeven mogen worden als er een anonieme klachtenmogelijkheid is.

Duidelijk is dat de bewoner centraal moet worden gesteld. Dat mag geen losse kreet meer zijn. We moeten van aanbodsturing naar vraagsturing, oftewel wat wil de bewoner in plaats van wat wil het personeel? Helaas zien we dat steeds meer aanbodsturing plaatsvindt. Dat is het gevolg van de schaarste aan capaciteit.

Het eerste dat dus moet gebeuren is de schaarste opheffen. Er moet overcapaciteit komen in de verschillende regio's. En vervolgens moet het mogelijk worden dat bewoners verhuizen, waarbij geldt: hoe langer je ergens woont, hoe hogere prioriteit je krijgt als je wilt verhuizen.

Van groot belang is de mentaliteit. Indien men alleen werkt om het geld en zich zodanig gedraagt, dan hoort men niet thuis in de zorg. In de zorg gaat het om meer dan alleen geld of productie: het gaat om mensen. In de opleiding en de bijscholing moet dit duidelijk zijn. Als men dat niet doet, moeten consequenties getrokken worden: voor de medewerker, maar ook voor de managers. Dit moet een formele ontslaggrond worden waarbij geen gouden handdruk wordt verstrekt.

Zeer belangrijk is de directeur. Deze rol wordt totaal onderschat. Een goede directeur kent zijn mensen: zowel zijn medewerkers als zijn bewoners. Een directeur geeft aan hoe het gedrag moet zijn en wat acceptabel is. Hij vervult een voorbeeldfunctie. Hij tolereert niet alles, maar grijpt in. Hij weet ook hoe het geld besteed wordt, waar ruimte is en waar niet. Een goede zorgdirecteur is zijn gewicht in goud waard. Helaas zijn er te weinig van.

In Nederland zijn Raden van Toezicht verantwoordelijk voor de zorg. Ik daag hen uit om eens goed in hun instelling te kijken en zonodig echt op te treden.