

## Ouderenzorg Volkskrantonderzoek naar beste verpleeg- en verzorgingshuizen in Nederland

## Bij winnaar kent personeel ieders geschiedenis

Van onze verslaggevers

**METSLAWIER** Mijnheer Visser heeft een brief gedictieerd voor de journalisten die hem zijn aangekondigd. 'In deze rumoerige tijd is het een Godswonder dat wij hier zo kunnen verkeren', staat er. En: 'Wij hebben hier personeel als had ik ze zelf uitgezocht. Lieve mensen.' Hij mag dan wonen op een afdeling voor dementerende ouderen, maar Visser is niet gek. 'Ik weet hoe het er in de wereld aan toegaat', zegt hij later aan de eettafel in de huiskamer. 'Ik heb in verschillende besturen gezeten.'

Mijnheer Visser heeft geluk, want volgens de ranglijst van *de Volkskrant* woont hij in het beste verpleeghuis van het land: de Klink in Metslawier. Ook vorig jaar eindigde deze Friese verpleegunit als eerste op de lijst, en dat is bijzonder. Het huis moet daarvoor zowel uitstekende objectieve zorgprestaties boeken, als bovenmatig gunstig scoren in het oordeel van bewoners of familie.

Wat is het geheim van De Klink? Het ligt op 220 kilometer afstand van de Randstad – dat helpt ongetwijfeld. Metslawier, tussen Dokkum en het Lauwersmeer, is vergrijsd gebied. Op een winterochtend heerst in het dorp doodse stilte. Het café is dicht. De reuring is te vinden in verzorgingshuis de Skule waarin De Klink is gevestigd. Het complex met aanleunwoningen, thuiszorg, een verzorgings- en verpleeghuis en zelfs kinderopvang is veruit het grootste gebouw van het dorp. Zoals de eigenaar, zorggroep Pasana, veruit de grootste werkgever is in de regio.

## Betrokkenheid

Dat betekent voldoende gemotiveerd personeel en een grote betrokkenheid van de familie van de bewoners, die een stille kracht zijn van mantelzorg. Op de verpleegafdeling vragen we hoe vaak de familie die het *minst* langskomt, zich laat zien. 'Sommige familieleden komen elke dag', zegt zorgcoördinator Riemie Douwes. 'Het minste is: een keer per

week.' Pier Tilma, naast zijn vader Simon aan de eettafel: 'Oude mensen hebben een krachtiger gebruiksaanwijzing. Hier weten ze van iedereen hoe die eruit ziet.'

Collega's in sommige huizen in de Randstad zullen raar opkijken, maar het woord ziekteverzuim is in De Klink vrijwel onbekend. Zorgmanager Nely van der Sluis: 'We hebben eigenlijk alleen verzuim als personeel zwanger is, minder dan 2 procent'. Dat is ook goed voor de bewoners – die worden nooit geconfronteerd met verzorgend personeel dat hun karakter of geschiedenis niet kent.

'Ons geheim?' Ook verpleeghuisarts Inge Pesch, wier beroep tegenwoordig 'specialist ouderengeneeskunde' heet, wijst eerst op de hechte samenwerking tussen de familie, het dorp, het personeel dat uit de omgeving komt en de leidinggevenden. Dat resulteert onder meer in zeer matig gebruik van sufmakende medicijnen, en 'onbedoeld afvallen' is er ook niet bij. Pesch: 'Wij lopen hier eerder aan tegen overgewicht, wat trouwens ook niet goed is.'

## Kleinschaligheid ingebed

Christian Krappel, voorzitter van de raad van bestuur van Pasana, zou het model van De Klink, waar de kleinschaligheid wordt ingebed in een spectrum van alle vormen van zorg, graag 'kopiëren en plakken' op zijn andere instellingen. Ook wil hij experimenteren met vormen van preventie waarin de thuiszorg en de huisarts nauw samenwerken. Voor huisartsen die vaker ouderen willen bezoeken, is nu nog geen budget.

In de huiskamer van de bewoners wordt duidelijk dat voor de groep van 14 bewoners 20 uur per week een betaalde activiteitenbegeleider beschikbaar is. 'Kleinschaligheid loopt aan tegen de kosten', erkent Krappel. Maar de inzet van krachten om 'verveling en leegte te bestrijden' is volgens hem een bewuste filosofie. 'Die zijn minder duur dan handen aan het bed en voorkomen een beroep op zwaardere vormen van zorg.'

Voor de vierde maal publiceert de Volkskrant ranglijsten Soms gaat er een harde realiteit achter schuil. In De Klink als de bewoners. Een verpleeghuisarts uit Amsterdam



Koffie drinken in De Klink, volgens de Volkskrant het beste Nederlandse verpleeghuis. Ook in 2009 stond De Klink op 1.

## ANALYSE VIER JAAR ONDERZOEK NAAR KWALITEIT OUDERENZORG

## Ja, er zijn cijfers, maar is dat genoeg?

Vijf jaar geleden besloten instellingen, personeel en bewoners in de ouderenzorg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg dat de kwaliteit van de zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen eindelijk eens helder moest worden. Als iedereen zou kunnen opzoeken hoe huizen presteren, zouden slechte instellingen vanzelf gestraft worden en goede beloond. Transparantie was het toverwoord, waarbij mooi was meegenomen dat de afstandelijke werkwijze van de Inspectie daarmee werd gerechtvaardigd.

*De Volkskrant* begon in 2006 met een jaarlijkse analyse van de kwaliteitsgegevens die de ouderenzorg levert aan de overheid. Vandaag publiceert de krant voor de vierde keer een landelijke ranglijst van verpleeg- en verzorgingshuizen die daarop is gebaseerd. De lijst is een hulpmiddel bij het bepalen van de kwaliteit van de huizen. Ze zegt iets over de werkelijkheid maar is geen definitief oordeel. Want daarvoor is meer nodig dan cijfers.

Twee jaar geleden concludeerden

we al dat er nauwelijks een relatie bestaat tussen de objectieve zorgkwaliteit die verpleeg- en verzorgingshuizen leveren, en de tevredenheid daarover van bewoners of familie. Die kloof is onlogisch maar wordt elk jaar dieper, lijkt het. Zo slaagt Plaza Mayor in Bilthoven er dit jaar in om de op één na beste zorgprestatie te behalen van alle 370 verpleeghuizen, maar als nummer 235 te eindigen op de lijst met het overste van de bewoners. Omgekeerd heeft verpleeghuis De Lindenburg in Steenbergen de meest tevreden bewoners, maar blijft dat huis qua zorgprestatie steken op plaats 212. Zo wankel kunnen cijfers dus zijn.

Juist door ons grondig te verdiepen in de getallen, komen we tot de conclusie dat daaraan vermoedelijk het nodige ontbreekt. Kleine units lijken bijvoorbeeld stelselmatig beter te scoren dan grotere verpleeg- en verzorgingshuizen. Voordelen van kleinschaligheid spelen daarin een aanwijsbare rol. Maar cijfers van een kleine steekproef kunnen de uit-

slag ook zó gunstig bijkleuren dat het resultaat niet meer betrouwbaar is. Op dit punt heeft de overheid beroep beloofd: door vaker te laten meten in kleine groepen, moet de kwaliteit van de gegevens worden verbeterd.

Cijfers worden gebruikt zoals ze uitkomen. Branchevereniging Actiz van verpleeg- en verzorgingshuizen

## Nr. 2

volgens de officiële 'zorgprestatie', is nr. 235 volgens de bewoners

over de ouderenzorg. is het personeel tevreden, net toont een andere, schokkende kant.



Foto Harry Cock / de Volkskrant

## ANALYSE VIER JAAR ONDERZOEK NAAR KWALITEIT OUDERENZORG

## Ja, er zijn cijfers, maar is dat genoeg?

constateert op basis van de gegevens dat de zorg tussen 2007 en 2009 sterk is verbeterd. Het aantal bewoners met doorligwonden zou met 23 procent zijn gedaald, het onbedoeld afvallen met 31 procent. In werkelijkheid zijn die getallen gebaseerd op één procent verschil in de cliëntenpopulatie.

Toen eind 2005 werd besloten om de rapportcijfers van de huizen openbaar te maken, had de sector jaren van negatieve publiciteit achter de rug over misstanden. De kwaliteit van de zorg zakte in te veel huizen door de bodem. De afgelopen maanden lijkt sprake van een herhaling. Opnieuw heerst opwindend wantoestanden in verpleeghuizen, en opnieuw wordt de oplossing gezocht in het opschrijven van normen en optuigen van nieuwe instituten.

Staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten van Volksgezondheid liet vorige maand weten de plannen hierover uit het regeerakkoord te willen uitvoeren. Ze wenst een speciaal instituut om de kwaliteit in de oude-

renzorg te verhogen en wil 'normen ontwikkelen' voor de zorg. Maar die normen bestaan dus al vijf jaar.

Gelukkig toont de *Volkskrant*-ranglijst ook stabiele trends. Sommige verpleeghuizen paraderen al sinds de eerste meting van 2006 aan de subtop, zoals de verpleeghuizen Ter Reede in Vlissingen en Talma Hüs in Veenwouden. Wie het zo lang zo goed doet, heeft iets te vertellen.

Huizen in de randstad doen het relatief slechter. Drie Amsterdamse zorgcombinaties, Amsta, Amstelring en Cordaan, met samen tien verpleeghuizen, zien vrijwel al hun huizen eindigen in de staart van de laatste honderd. Een zorgwekkend signaal. Maar ook drie van de vier West-Brabantse verpleeghuizen van Tante Louise-Vivensis eindigen laag. Goed nieuws komt onder meer van de Vivium-groep, met vier verpleeghuizen in Laren, Weesp en Bussum, die het bovengemiddeld goed doet en bijna al haar huizen terugziet bij de eerste honderd.

Jeroen Trommelen  
Ellen de Visser

## INTERVIEW EEN VERPLEEGHUISARTS DIE IN AMSTERDAM WERKTE

## ‘Bewoners lagen soms tot de middag in hun ontlasting’

Een verpleeghuisarts vertelt. Overbelast personeel op een slecht geleide verpleegafdeling maakt fouten en een bewoner overlijdt. De Inspectie bevestigt de Volkskrant dat er een onderzoek loopt.

Door Jeroen Trommelen en Ellen de Visser

‘Ik heb het zwaarste jaar uit mijn loopbaan achter de rug. Vijf jaar geleden ben ik begonnen als verpleeghuisarts, omdat het vak mij aansprak. Je kunt met weinig middelen veel bereiken, bijvoorbeeld dat ongeneeslijk zieken minder lijden. En de omgang met dementerenden is bijzonder. Maar wat ik bij mijn vorige werkgever heb meegemaakt, was een dieptepunt.’

Zijn naam kan niet in de krant. De specialist ouderengeneeskunde die langdurig vertelt over zijn schokkende ervaringen in een Amsterdamse instelling voor ouderenzorg heeft na zijn vertrek onder druk getekend voor geheimhouding. De praktijk die hij beschrijft, is echter niet uniek. Het is een schets van de zwarte kant van de Nederlandse ouderenzorg die anno 2010 nog steeds bestaat. Het beschreven verpleeghuis eindigt in de onderste helft van de ranglijst – niet eens als laatste.

'Personeelsgebrek is een probleem in de hele sector, maar wat ik daar in drie maanden tijd aantrof was dramatisch. Vaak stond er op een afdeling met 27 bewoners een leerling-verzorgende met twee ongediplomeerde helpenden. Sommige bewoners lagen tot het einde van de ochtend in hun eigen urine of ontlasting, niet echt bevorderlijk voor de wondgenezing. Wonden werden niet of te laat behandeld. Soms kwam ik bewoners tegen met verwaarloosde wonden, waardoor ze met een infectie moesten worden opgenomen.

Medicijnen die om 8 uur moesten worden ingenomen, lagen er om 11 uur nog, vaak op de grond. Het was en aankleden verliep chaotisch, overal handdoeken en lakens op de vloer. Ik kon na lichamelijk onderzoek niet eens mijn handen wassen omdat de wasbak vol lag met troep.

## “

Als u niet ophoudt, meet ik uw bloedsuiker niet

Verpleeghuispersoneel tegen patiënt

## “

Bewoners zwegen uit angst voor het personeel, en dat was weer bang voor de leiding

Steunkousen werden niet aangedaan of heel hardhandig, kleding zat verkeerd of was kwijt.

Als ik visite kwam lopen, moest ik zelf informatie over bewoners opzoeken. Ik heb één keer de alarmknop gebruikt op de kamer van een bewoner. Er gebeurde niets. Zelfs toen ik het halsalarm indrukte, bleef een reactie uit.

In het weekend werden vaak uitzendkrachten ingehuurd. Die kenden de bewoners niet en hadden ook geen tijd om hun dossier te lezen. Dat is funest. De maandag bewoners dan met puinruimen. Bewoners waren ontspoord door verkeerde bejegening en er moest een psycholoog bij worden gehaald of de medicatie moest worden bijgesteld.

Apparaat verkeerd gebruikt Voor scholing en begeleiding was nauwelijks tijd. Een patiënt raakte in coma en ik vroeg of haar bloedsuiker kon worden gemeten. Het meetapparaat gaf een normale waarde aan. In het ziekenhuis werd opnieuw gemeten: de bloedsuikerspiegel was veel te laag, de verzorgende bleek het apparaat verkeerd te hebben gebruikt.

De patiënt met de lage bloedsuiker is uiteindelijk overleden. Ik heb mijn leidinggevende gevraagd of dit gemeld was bij de Inspectie. Zij zei van wel maar bij navraag bleek dat niet het geval. Ik heb het zelf doorgegeven aan de Inspectie die de zaak heeft onderzocht. Maar onderzoek achteraf is eigenlijk altijd te laat. Je moet onverwachts binnen komen vallen. Hopelijk gebeurt dat nog een keer. Ik ga nog een lange lijst misstanden doorgeven aan de Inspectie.

De onderlinge sfeer was soms vijandig. Personeel schold op elkaar en was onbeschoft tegen bewoners. Wie kritiek had, werd soms letterlijk bedreigd. 'Als u niet ophoudt, meet ik uw bloedsuiker niet meer, dan krijgt u maar een hypo (een te laag bloedsuikergehalte, red.)', zo laag

een verzorgende een bewoner toe. Ik vind dat uitingen van crimineel gedrag.

Het lijkt alsof sommige personeelsleden alleen voor de zorg kiezen omdat ze geen andere baan kunnen vinden. De selectiecriteria voor de opleiding zijn te soepel. Misschien hadden de verzorgenden in dit huis ooit affiniteit met de zorg maar zijn ze afgestompt geraakt door de werkdruk, het lage loon en het falende management.

Want de leiding zat ver weg. Af en toe kregen we te horen dat zaken anders moesten, zonder enig overleg. Managers waren loyaal aan het afdelingshoofd, waardoor fouten en verwaarlozing werden verdoezeld. Zo ontstond een klimaat waarin bewoners niet durfden te klagen uit angst voor het personeel, en personeel zijn mond hield uit angst voor de leiding.

## Intimiderend

Die leiding droeg zich buitengewoon intimiderend. Ik herinner me een verpleegkundige, die stijf van de stress met veel te weinig personeel haar werk moest doen. Ik vroeg of ze de onderbezetting had aangekaart. Als ze dat zou doen, zou ze de laan uit worden gestuurd, zei ze. Moeilijk doen werd niet getolereerd.

Goed personeel vertrok of raakte overspannen. Het afdelingshoofd werd pas na een te lange periode van slecht functioneren op non-actief gesteld. Ik heb aangedrongen op een opnamestop, het was er voor bewoners niet veilig. Dat was onmogelijk, er moest geld worden verdiend.

Ik weet dat de situatie niet representatief is voor de sector. In andere verpleeghuizen werken ook laaggeschoolde verzorgenden maar die worden begeleid. Daar wordt prettig geroeid met de schaarse riemen die ze er hebben. Het kan dus wel!

## WILT U ERVARINGEN DELEN OVER EEN VERPLEEGHUIS? GA NAAR DE WEBSITE.

De volledige uitslag van de Volkskrantranglijst staat op [www.vk.nl/verpleeghuizen](http://www.vk.nl/verpleeghuizen). U kunt doorklikken naar het huis waarmee u ervaring heeft, en daarbij ook reacties achterlaten. Binnen de uitslag kunt u selecteren op stad of postcodegebied, waardoor huizen in uw regio in een oogopslag met elkaar kunnen worden vergeleken.

## Verpleeghuizen Top -20

1. De Klink, Metslawier
2. Ter Reede, Vlissingen
3. Frankeland, Schiedam
4. Liduina, Boxtel
5. De Bleerinc, Emmen
6. Magnushof, Schagen
7. Het Dijkhuis, Borne
8. Bronnenhof, Brunssum
9. Molenhof, Maastricht
10. Den Es, Varsseveld
11. Lembergh, Sittard
12. Weyevliet, Vlissingen
13. Hogewey, Weesp
14. Ter Valcke, Goes
15. Talma Hüs, Veenwouden
16. Clara Feyoena Heem, Hardenberg
17. Sint Elisabeth, Lage Vuursche
18. Judith Leysterhof, Hardinxveld-Giessendam
19. Bloemkamp, Bolsward
20. Stellinghaven, Oosterwolde

## Verzorgingshuizen Top -20

1. De Hofkamp, Almelo
2. De Lange Wei, Hardinxveld-Giessendam
3. Hassinkhof, Beltrum
4. De Tollekamp, Wageningen
5. Schiewaagh, Schiedam
6. Beek, Beek
7. Nieuw Beekvliet, Sint Michielsgestel
8. De Beemden, St Michielsg.
9. Beek en Bos, Heythuysen
10. Harg-Spaland, Schiedam
11. De Vloed, Son en Breugel
12. Klaasje Zevenster, Amstelveen
13. De Eeuwswels, Helmond
14. De Akkers, Nuenen
15. Scholtenhof, Oldenzaal
16. Huize Rosa, Nijmegen
17. Het Mennistenerf, Zaandam
18. Leppenheim, Akkrum
19. De Riederborgh, Ridderkerk
20. Scharwyerveld, Maastricht