

HIP/DE TIJD  
UNDERCOVER

Er komen steeds meer ouderen die hulp nodig hebben, en steeds minder mensen die die willen bieden. Daardoor ontstaan gevaarlijke situaties. Het nieuwe kabinet belooft daar wat aan te doen. Dat is hard nodig. Want hoe wordt uw vader of uw moeder verzorgd in het verpleeghuis? En wie wast er straks úw billen? Deel 1 van een tweeluik over mensonterende toestanden in de ouderenzorg. 'Ik wil naar huis.'  
*door Ivo van Woerden, illustraties Wouter Tulp*

# Dagboek van een bejaardenbroeder

**A**ls ik tijdens mijn dienst de gang in loop, is het eerste geluid dat ik hoor een plof, het tweede een knal, en zie ik een houten tuinbank op de grond vallen. Ik werk deze avond in Het Kompas, een gesloten afdeling voor psychogeriatric van verpleeghuis Pniël, dat weer onderdeel is van de Rotterdamse zorgaanbieder Zorggroep Rijnmond. "Au-au-auw," galmt het door de donkere gang. Ik ren erheen.

Meneer Deelstra\*, een dementerende bewoner gekleed in zwarte trainingsbroek en zwart T-shirt, ligt op de grond. Een andere bewoner, die nog aardig bij de pin-ken is, doet verslag: "Hij stond op, tilde de bank op en wilde ermee gooien. Toen viel hij zelf."

Mijn twee collega's komen ook snel, en een derde, die op de afdeling boven ons werkt en de klap kennelijk heeft gehoord, stormt de trap af. Meneer Deelstra heeft pijn. Hij wijst naar zijn linkerheup en zijn rechterribbenkast. We laten hem even liggen om te zien of er iets gebroken is, maar hij kan alles nog bewegen. Uiteindelijk tilen we hem met z'n vieren op en zetten hem in een stoel.

Meneer Deelstra is vaker onrustig. Hij zit graag op het tuinbankje bij de ingang van de huiskamer, of hij loopt rond op zoek naar een van zijn kinderen, voor wie hij heeft gezorgd sinds zijn vrouw hem in de steek liet voor een ander. Ook is hij door de dementie ongeremd geworden en

maakt hij seksueel getinte opmerkingen, waar niet alle dames op de afdeling, het personeel inclusief, van gediend zijn.

De val van meneer Deelstra is het sluitstuk van een chaotische avonddienst. Al bij mijn binnenkomst beende een anders vrij rustige mevrouw onafgebroken over de afdeling alsof haar laatste trein ieder moment zou vertrekken. Haar onrust leek over te slaan op een andere bewoonster, die met haar rolstoel dwangmatig achter het personeel aanrijdt en dingen roept als: "Doe mijn deur eens open. Waarom is mijn deur niet open?" Weer een andere mevrouw viel bijna uit haar rolstoel omdat het haar lukte om het tafelblad dat haar op haar plek moest houden eigenhandig te verwijderen. Vanavond hadden vrijwel alle bewoners heel volle inco's (incontinentie-luiers), soms zo vol dat hun kleding er nat en vies door was geworden. Bij het verschonen trof een collega de dure paretketting van de ene bewoner in de volgepoepte luier van een andere bewoner aan.

Nadat een collega insuline had gespo-ten bij een bewoner, prikte ze per ongeluk met de naald in haar vinger. Daarvoor moet een formulier worden ingevuld, net als voor de valpartij die op het nippertje werd voorkomen en de andere waarbij dat helaas niet was gelukt.

Zelf werd ik, toen ik een toiletdeur opendeed, verrast door een wc-pot, wasbak, muur en invalidesteunen die waren volgesmeerd met ontlasting.

Allemaal zaken die in een verpleeghuis de orde van de dag zijn, maar vandaag zijn er niet genoeg mensen in dienst om ze goed op te kunnen vangen.

Collega Nanda\* bestempelt deze avond achteraf als een dienst zoals ze die nog nooit heeft meegemaakt. Het zit haar niet mee. **Nanda is nog maar pas gediplomeerd en moet nu op stel en sprong een verantwoordelijke dienst draaien omdat er veel zieken zijn en er niemand anders kon komen.** Baukelien staat haar bij, en ik, een onervaren flexwerker, ben de laatste kracht waarmee ze vanavond 31 bewoners moet voeden, verschonen, omkleden en naar bed brengen. Tot voor kort hield keukenhulp Daphne een oogje in het zeil in de huiskamers waar de bewoners wachten tot ze aan de beurt zijn. Maar zij wordt als bezuinigingsmaatregel overgeplaatst.

**"Het rommelt in de zorg.** Niet alleen bij ons, maar bij meerdere organisaties. Ook op de werkvloer. Ik vertel het je maar, zo-



Ivo van Woerden, verpleegkundige en journalist

dat je je niet te veel illusies maakt," zegt Jessica van het flexbureau van Zorggroep Rijnmond. Het is half juli en ik ben op sollicitatiegesprek. Mijn e-mail met cv en de uitleg 'verpleegkundige, drie jaar uit de zorg geweest, wil weer beginnen en heeft werkervaring in ziekenhuizen en verpleeghuizen' was genoeg om binnen een paar dagen langs te mogen komen op het kantoor in verpleeghuis De Burcht, gelegen in de Rotterdamse Prins Alexanderpolder.

Jessica wil een eerlijk beeld schetsen van het werk. "Ik hoop gewoon niet dat het een desillusie wordt," zegt ze. Ze wil me aannemen als verzorgende om de gaten in het rooster in te vullen bij de tien

Maandag 12 juli  
Mevrouw Gemert, die 's ochtends nog met haar dunne armpjes op mijn rug roffelde omdat ik haar bedhek aanraakte en daarmee onbedoeld een fobie voor vallen bleek aan te wakkeren, is nu poeslief. Bij het toilet doen we haar panty naar beneden. Ik ruik poep.  
"Vang jij de inco op," zegt collega Noëlle. "Maar wees voorzichtig."  
De luier loopt over van de diarree. Ik weet hem behendig op te vangen, maar krijg toch een kledder op mijn hand. De poep laat een streep achter. Ik was mijn handen met zeep en tandpasta om de geur te verdrijven.

Dinsdag 13 juli  
Collega Margreet probeert meneer Le Herbre te eten te geven. Hij is vroeger haar kinderarts geweest, nu zijn de rollen omgedraaid. "Hij was een heel lieve dokter," zegt ze. Maar sinds hij dementeert, uit hij vaak zijn onmacht in agressie. Zijn ogen spuwen vuur als hij vanuit zijn onderbuik "Donder op!" tegen haar schreeuwt.  
"Nee," zegt ze rustig. "Pas als u iets gegeten heeft." Hij pakt haar onderarm, zet kracht en draait beide handen een andere kant op: prikkeldraad. "Daar ben ik niet van onder de indruk, meneer," zegt Margreet. "Eerst eten, dan pas ga ik weg." Hij begint te schreeuwen, balt zijn vuist en slaat haar een aantal keer op haar bovenarm.  
"Wat denkt u dat de Heer daarvan vindt?" reageert Margreet. "Zo komt u niet in de hemel, hoor."  
Hij slaat nog een paar keer.  
"Slaat u uw vrouw ook zo?" zegt ze. "Dat vindt de Heer niet goed."  
Dan geeft hij eindelijk op, opent zijn mond en neemt een hap.

Rotterdamse tehuizen van Zorggroep Rijnmond. Ik hoef er niet over in te zitten dat er te weinig werk is. "We kunnen 1200 dienstaanvragen per maand verwerken," zegt Jessica. "Maar in de maand juni waren het er al 1500."

Na ongeveer een kwartier praten zegt Jessica: "Dit is een beetje een negatief gesprek, hè?" Ik reageer neutraal en vraag of er op alle tien locaties eigenlijk op dezelfde manier wordt gewerkt. "Soms krijg je een hele afdeling toebedeeld," antwoordt ze, "maar het kan ook zijn dat je een looproute krijgt waarop staat wie jij die dag op welke tijd moet verzorgen." Word ik in ieder geval ter plekke per bewoner geïnstrueerd? "De locaties verwachten van flexwerkers ►

Zondag 18 juli  
 "Als mensen hier ontsnappen, gaan ze altijd naar een bushalte," zegt een collega. "Of ze nemen een taxi. Je belt de familie en zegt dat ze naar het oude adres van de bewoner moeten gaan, en dan vind je ze daar bijna altijd terug."  
 Het is even stil.  
 "Weet je", fluistert ze. "Als ik zelf oud word, wil ik op een plek die goed voor me is. Met tijd en aandacht."  
 "Zou je hier willen wonen?"  
 Met grote ogen: "Nee!"

► dat ze hetzelfde kunnen als iemand die er al een jaar of twee werkt. Zeker in deze vakantieperiode." Maar ze snapt ook wel dat dat een onredelijke eis is. "Je kent het huis en de bewoners niet, dus heb je meer tijd nodig. Toch is de algemene verwachting dat je het heel snel goed doet..."

Functioneringsgesprekken heeft het flexbureau sinds de oprichting in 2008 nog nooit gevoerd. "Daar beginnen we pas in 2011 mee," zegt Jessica. En omdat er net een scholingsronde is geweest, moet ik tot volgend jaar wachten voor ik bijgeschoold kan worden, en dat terwijl ik best een opfriscursus kan gebruiken. Ze wil weten of ik er een probleem mee heb om soms als 'helpende' te worden ingezet, een niveau lager dan waar ik voor ben aangenomen. "Dat betekent bijvoorbeeld dat een verzorgende kan zeggen dat jij een cliënt moet overnemen om te wassen, zodat zij de medicijnen kan gaan uitdelen."

Ten slotte vraagt ze me om een referentie. Ze gaat even weg, terwijl ik een reeks formulieren invul. Als ze terugkomt, heeft ze een salarisindicatie. "We willen je maximaal inschalen als verzorgende in schaal 35," zegt ze trots en wijst naar een tabel in een map. **Ik ga 15 euro 20 bruto per uur verdienen.**

De volgende dag hangt Jessica alweer aan de lijn: "Goedemorgen. Je referentie was goed. We willen graag met je verder." Vijf minuten later heb ik zeven diensten afgesproken.

**Keukenhulp Daphne** zit met betraande wangen in de zusterpost. Jarenlang heeft ze avond aan avond voor de bewoners van Het Kompas gezorgd, maar nu zal ze voortaan worden ingezet op de plekken in het tehuis waar ze het hardst nodig is. En

daar ziet ze erg tegenop. "Ik ken die bewoners niet. Ik ken de teams niet. Ik weet niet wat waar staat."

Voor de 31 bewoners van Het Kompas betekent het dat de vrouw die hen door en door kent, nog maar sporadisch langs zal komen.

Ook met twee handen minder wordt er hetzelfde van het team verwacht: de bewoners moeten voor aanvang van de avondmaaltijd (rond vijf uur 's middags) aan een gedekte tafel zitten, zodat ze zelf uit het

**'Er is geen tijd om de bewoners zelf hun beleg te laten kiezen als we ze ook nog op tijd op bed moeten leggen.'**

rijk uitgestalde brood en beleg kunnen kiezen. "Maar daar hebben we geen tijd meer voor als we ze ook allemaal nog op tijd op bed moeten leggen," zegt collega Rhona. Ze vertelt dat er nu in de keuken, die de huiskamers van de afdeling verbindt, druk brood wordt gesmeerd. Inderdaad staan er stapels borden met brood, verpakt in vershoudfolie met daarop de naam van de bewoner, klaar om uit te delen. Alleen de bewoners die nog maar beginnend dementerend zijn, mogen zelf kiezen. Rhona: "Niet verder vertellen hoor. Als het hoofd erachter komt, krijgen we op onze kop." ►

LUY ALDIJKTJEN



## Waarom undercover?

HP/De Tijd benaderde in eerste instantie verscheidene grootstedelijke zorginstellingen met de vraag of we gedurende een langere periode konden meelopen voor een reportage. We kozen de instellingen met gemiddelde tot lage scores uit een ranglijst voor verpleeg- en verzorgingshuizen die *de Volkskrant* in december 2009 publiceerde, omdat we wilden onderzoeken waar en waarom het moeilijk is om de zorgkwaliteit te waarborgen. Ons verzoek werd soms welwillend aangehoord. Er bleek vaak iets te regelen, maar dan wel zo dat we óf niet in de instelling van onze keuze konden meelopen, óf niet op de door onszelf uitgekozen momenten konden zien hoe de zorg

er op dat moment uitzag. Men wilde controle houden op wat we te zien zouden krijgen, en dat was niet onze bedoeling. Om het onderzoek in alle vrijheid te kunnen doen, besloot ik dan maar undercover mijn oude beroep weer op te pakken. Ik ben niet alleen journalist, maar ook gediplomeerd verpleegkundige. Op mijn sollicitatiebrief, met een realistisch cv, werd meestal snel gereageerd. Mijn diploma bleek goed genoeg voor aantrekkelijke aanbiedingen, hoewel ik er al jaren uit was. Zo kon ik, nadat ik een half uurtje sociaal wenselijke antwoorden had gegeven op vragen als "Wat is leidinggeven voor jou?", per direct

coördinerend verpleegkundige worden in de thuiszorg, inclusief een volledig betaalde tweejarige managementopleiding op hbo-niveau. Zorggroep Rijnmond was voor mijn onderzoek de meest geschikte organisatie. Door te solliciteren bij het flexbureau, een intern uitzendbureau van deze organisatie, kon ik toegang krijgen tot alle tien instellingen voor verpleging en verzorging onder de Rijnmondvlag, die op de *Volkskrant*-ranglijst wisselende scores haalden. Zorggroep Rijnmond verleent zorg vanuit het christelijke geloof, maar staat open voor andere mogelijke achtergronden en overtuigingen onder zijn bewoners.

Donderdag 22 juli  
"Betonwerkers!! Ik ben een mens, hoor!" schreeuwt mevrouw De Bie als collega Ank een pleister van haar stuitje trekt. Ze gilt het uit van de pijn. Ank gaat onverschrokken door. Ze maakt alles schoon en verbindt het wondje. De vrouw moet een paar keer van de ene op de andere zij draaien zodat we de nieuwe luiers goed kunnen bevestigen, en ook om het schone laken op zijn plek te krijgen. "Betonwerkers!" blijft mevrouw De Bie maar schreeuwen. "Au, mijn ribben! Mijn hart!"  
Ik vraag aan Ank of ze gekneusde ribben heeft. Ze zegt niets.  
Als mevrouw De Bie eenmaal goed ligt, geeft Ank de medicatie die klaar stond aan. "O," zegt ze opeens geschrokken terwijl ze een medicijn cupje met vloeistof bekijkt. "Dit is morfine."  
"Die had ze voor de verzorging moeten hebben?" vraag ik.  
"Eh... ja," is het antwoord.



► **Er wordt veel** gepraat op de afdeling. In de pauzes en ook tijdens de verzorging gaat het bijvoorbeeld over wat er de vorige avond op televisie was en over naderende vakanties, maar het valt op dat er iedere dag, ongeacht de locatie, hetzelfde onderwerp terugkeert: hoe zwaar het werk is en dat het vroeger beter was.

Zo heeft collega Jitske besloten om binnenkort van de afdeling weg te gaan. Ze heeft bij de directeur geklaagd over de verslechtering van de zorg die ze nog mag verlenen. "We hebben een speciaal bad op de afdeling. Vroeger stonden de mensen daarvoor in de rij. Ze vonden het heerlijk om in bad te gaan. Nu staat het te verstofen omdat we geen tijd meer hebben om de mensen in bad te doen."

Collega Bianca, die tegen de zestig is, vertelt: "**Vroeger kon je nog echt voor iemand zorgen. Het is zo veranderd dat ik er ziek van ben geworden.** Nu ga ik toch maar door, tot ik met pensioen kan."

In een andere instelling wordt bij een overdracht van diensten door een afdelingshoofd meegedeeld dat een collega de zorg gaat verlaten. "Omdat ze het niet eens is met de beslissingen die de overheid heeft genomen, en daar kunnen we allemaal wel inkomen."

Is het dan echt zo zwaar? Het antwoord is helaas ja. Ondanks hulpmiddelen zoals liften om mensen uit en in bed te takelen, heb ik zelf ook het gevoel dat ik elke dienst de volledige acht uur lang alleen maar bezig ben met tillen, sjouwen, duwen en trekken.

**In de twee zomermaanden** dat ik bij Zorggroep Rijnmond werk, word ik ingezet voor dag- en avonddiensten op acht afdelingen verdeeld over vijf tehuizen. Op sommige afdelingen wonen maar negen mensen, op andere wel dertig, afhankelijk van de woonvorm en gezondheidstoestand van de bewoners. Ik heb bij elkaar meer dan 140 bewoners gezien, variërend van lichamelijk ziek of lichtelijk in de war tot mensen die al zwaar dement zijn.

Het uiterlijk van de instellingen verschilt enorm. De Oranjehof is bijvoorbeeld gloednieuw en heeft ruime gangen en brede deuren, maar de muren zijn er kaal. En overal ligt geel of oranje linoleum op de vloer. De Koningshof is al heel oud, heeft lage plafonds en een sobere inrichting. Maar de kamers zijn veel persoonlijker ingericht. Bij de een ligt laminaat op de vloer en is het interieur strak en modern,

de ander heeft tapijt en een interieur dat de sfeer ademt van *De aardappeleters* van Van Gogh.

De afdeling in Siloam waar ik terechtkom, heeft de uitstraling van een goedkope jeugdherberg: uitgewoond met krappe doorgangen. Bij de diensten die ik daar draai, tref ik de grootste chaos aan: onduidelijkheid over wie waar moet werken, over wie welke sleutelbos uit een kast mag halen en achterhaalde werkinstructies.

Een ding hebben de instellingen gemeen: overal hangen versjes aan de muur die je gerust ironisch kan noemen, zoals "*See, I will not forget you, I have carved you in the palm of my hand...*"; "Het leven van ieder mens is een sprookje door Gods hand geschreven" en "Men mag geen dag verspillen."

## De 'laatkomers' zijn pas rond lunchtijd uit bed geholpen; die kunnen zo aan de warme prak.

Het verpleeghuis waar ik het vaakst word ingezet, is Pniël in de wijk Kralingen. Pniël is genoemd naar de plaats in de Bijbel waar Jakob met God worstelt (Genesis 32, vers 25). Toepasselijk, want er wordt wat af gestreden in het tehuis.

**De dagdiensten** vallen me het zwaarst. 's Ochtens om kwart over zeven vindt de overdracht plaats. Iemand leest hardop voor hoe het de vorige dag met de bewoners is gegaan, als dat tenminste is opgeschreven. Ook krijgen we bijzonderheden meegedeeld en passeren de namen van bewoners die al meer dan drie dagen geen ontlasting hebben gehad en in aanmerking komen voor een klysm. Na deze 'overdracht' moet je met z'n vijven 31 mensen uit bed halen, zes per persoon. Nooit heb ik tijd om de mappen met de achtergronden van de bewoners te lezen.

De meeste bewoners gaan één keer per week onder de douche, de overige dagen worden ze op hun kamer gewassen. Ter plekke krijg ik van een collega instructies welke til-lift ik moet gebruiken en hoe de bewoner in kwestie gewoonlijk wordt gewassen ('volledig op bed' of 'onderkant op bed, de rest aan de wastafel'). Soms volgt

er een tip: "Pas op, ze schreeuwt en knijpt, maar dat ligt niet aan jou, dat doet ze bij iedereen."

Kom ik op de kamer van een bewoner, dan trek ik allereerst de kast open om kleding uit te zoeken. Ook hoort er een mandje te zijn met toiletartikelen, dat door de familie moet worden aangevuld. Als het goed is, ligt de juiste luiër klaar om urine en ontlasting op te vangen tot aan de toiletronde in de middag.

Als ik dat heb gedaan, is het tijd om de bewoner wakker te maken door de dekens terug te slaan. Soms tref ik dan een schrikbarend grote, naar poep en pies stinkende natte plek aan.

Vrijwel iedere bewoner heeft een andere manier van benaderen nodig. Omdat ik nieuw ben en steeds ergens anders word ingezet, duurt het relatief lang voor ik de bewoners goed aanvoel en weet wat ik het beste tegen wie kan zeggen om hem of haar snel en behendig te helpen.

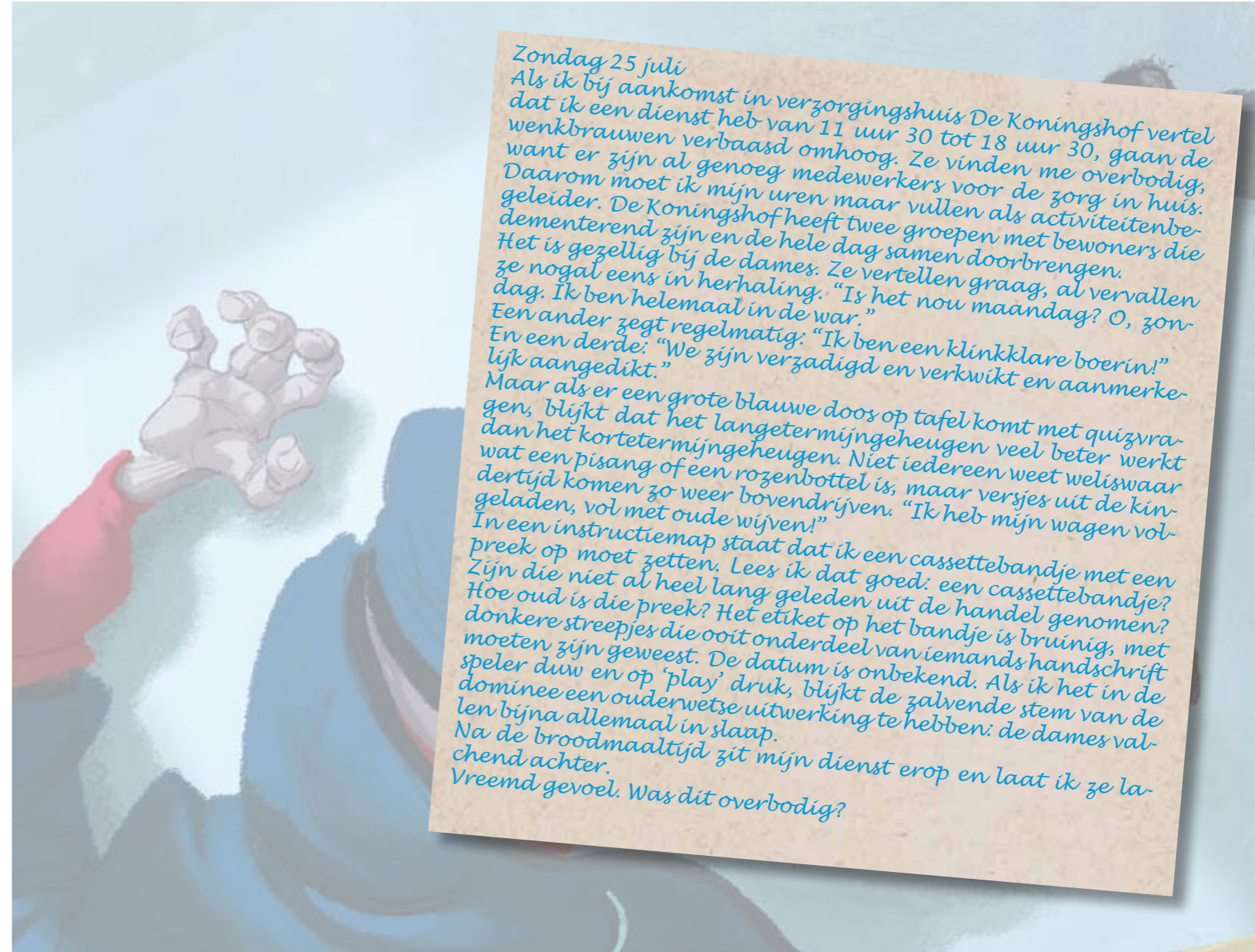
Tijdens het wassen inspecteer ik de huid op kwetsbare, kapotte en soms beschimmelde plekken. Mocht ik die aantreffen, dan is er zalf of een verbandje nodig.

Als iemand is gewassen, gaat er een natte kam door het haar en zoek ik het kunstgebit, dat soms onder het bed is gevallen. Ten slotte wordt de bewoner naar de huiskamer gebracht voor het ontbijt en kan ik met de volgende beginnen.

Om half een is het tijd voor het middageten. Bij de 'laatkomers', zoals de laatst geholpen bewoners worden genoemd, staat het ontbijt dan soms nog voor de neus. Die boterhammen worden weggehaald en vervangen door een warme prak. Sommige bewoners hebben veel tijd nodig om te eten. Zo help ik mevrouw De Kloet met het wegwerken van haar 'hete bliksem'. Mevrouw De Kloet heeft voortdurend haar ogen dicht en is niet aanspreekbaar. Als er een lepel met eten bij haar mond komt, doet ze heel soms haar lippen een klein beetje open. Na drie kwartier heb ik zowaar een half bordje eten naar binnen weten te krijgen. Dat geluk treft helaas niet alle bewoners, maar ook niet iedereen hoeft zo geholpen te worden. Het zou niet eens lukken.

Na het eten volgt de toiletronde en worden bewoners of ze willen of niet met de til-lift op het toilet getakeld om zich te ontlasten.

Om half drie 's middags komt de avonddienst binnen, die vrijwel direct begint met mensen naar bed brengen. Soms gaat dat ►



Zondag 25 juli  
Als ik bij aankomst in verzorgingshuis De Koningshof vertel dat ik een dienst heb van 11 uur 30 tot 18 uur 30, gaan de wenkbrauwen verbaasd omhoog. Ze vinden me overbodig; want er zijn al genoeg medewerkers voor de zorg in huis. Daarom moet ik mijn uren maar vullen als activiteitenbegeleider. De Koningshof heeft twee groepen met bewoners die dementerend zijn en de hele dag samen doorbrengen. Het is gezellig bij de dames. Ze vertellen graag, al vervallen ze nogal eens in herhaling. "Is het nou maandag? O, zondag. Ik ben helemaal in de war."  
Een ander zegt regelmatig: "Ik ben een klinkklare boerin!" En een derde: "We zijn verzadigd en verkwikt en aanmerklijk aangedikt."  
Maar als er een grote blauwe doos op tafel komt met quizvragen, blijkt dat het langetermijngeheugen veel beter werkt dan het kortetermijngeheugen. Niet iedereen weet weliswaar wat een pisang of een rozenbottel is, maar versjes uit de kindertijd komen zo weer bovendrijven. "Ik heb mijn wagen volgeladen, vol met oude wijven!"  
In een instructiemap staat dat ik een cassettebandje met een preek op moet zetten. Lees ik dat goed: een cassettebandje? Zijn die niet al heel lang geleden uit de handel genomen? Hoe oud is die preek? Het etiket op het bandje is bruinig, met donkere streepjes die ooit onderdeel van iemands handschrift moeten zijn geweest. De datum is onbekend. Als ik het in de speler duw en op 'play' druk, blijkt de zilverde stem van de dominee een ouderwetse uitwerking te hebben: de dames valchen bijna allemaal in slaap.  
Na de broodmaaltijd zit mijn dienst erop en laat ik ze lachend achter.  
Vreemd gevoel. Was dit overbodig?

## Zijn de kabinetsplannen haalbaar?

Bij de presentatie van het nieuwe regeer- en gedoogakkoord zei PVV-leider Geert Wilders dat er structureel bijna 1 miljard euro extra voor de zorg voor ouderen bij zou komen. "Dat zijn maar liefst twaalfduizend extra verpleegkundigen."

Goed dat de regering de problemen in de ouderenzorg wil aanpakken, maar er zijn kanttekeningen te plaatsen. Wilders heeft het over 'verpleegkundigen', maar de directe ouderenzorg wordt in werkelijkheid uitgevoerd door goedkopere en lager geschoolde helpenden en verzorgenden. Dat zijn mensen met een mbo-opleiding. Juist op deze groep bezuinigt de regering: dertigplussers die een mbo-opleiding volgen moeten die voortaan zelf betalen. De MBO Raad schreef hier al een brandbrief over aan premier Mark Rutte. Volgens de raad is dertig procent van de nieuwe werknemers in verpleeg- en verzorgingshuizen en de thuiszorg namelijk ouder dan dertig jaar. Als het zij-instromers of herintreders moeilijker wordt gemaakt een zorgopleiding te volgen, vallen ze mogelijk weg.

In het regeerakkoord staat bovendien dat de beloofde 12.000 extra medewerkers bestemd zijn voor de dagelijkse zorg voor ouderen én gehandicapten. De extra medewerkers moeten blijkaar nog worden verdeeld.

Woordvoerder Monique Roedoe van beroepsvereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland: "Geweldig dat er zoveel aandacht in het akkoord is voor ouderenzorg, maar we zijn ook sceptisch: waar moeten die 12.000 medewerkers vandaan komen? We zouden liever zien dat men ook probeert het aantal mensen die nu uit de zorg stappen, wordt teruggedrongen. Verzorgenden missen bijvoorbeeld ontwikkelingsmogelijkheden en zeggenschap over hun eigen werk." Een ander regeringsvoornemen: er komt een Zorginstellingen Beginselenwet, waarin onder andere zal staan dat een bewoner het recht heeft op een dagelijkse douchebeurt en desgewenst een dagelijks dosis frisse buitenlucht. De Nederlandse Zorgautoriteit rekent de overheidsbeslissingen over de zorg altijd door. Aan de beloften in die Beginselenwet zijn ze nog niet begonnen. Woordvoerder Natasja Wijnbeek: "Mensen hebben nu ook recht op goede zorg. Daar hoort hulp bij douchen en dagelijks luchten al bij." De voornemens in de Beginselenwet zouden dus al praktisch moeten zijn. Wijnbeek: "Wij willen van het ministerie horen met hoeveel uur ze de zorg willen uitbreiden. Pas dan kunnen we het doorrekenen en weten we ook hoeveel extra personeel daarvoor nodig is." Het is nog onbekend wanneer het kabinet daar een uitspraak over doet.

► onder het motto: “Ze kunnen door hun ziekte toch maar een paar uur opzitten,” soms wordt ook gewoon toegegeven: “Anders zijn we vanavond niet op tijd klaar met iedereen naar bed brengen.” De dagdienst schrijft ondertussen de rapportages op in een elektronisch cliëntendossier.

Het lijkt voordelig om de rapportage in de computer te hebben, maar in de praktijk blijkt het moeilijk om een beeld te krijgen van de zorg die een bewoner juist op langere termijn krijgt. Bovendien is er voor mij, als flexwerker, geen eigen inlogcode. In het begin draag ik mijn rapportages dan ook over aan een collega. Later kan ik (in ieder geval in Pniël) onder de algemene inlogcode van stagiaires opschrijven wat me die dag is overgeleverd. Het blijkt tijdrovend om uit te vinden hoe het systeem werkt. In verzorgingshuis Siloam moet ik weer inloggen op de naam van mijn collega om iets op te kunnen schrijven omdat de algemene inlogcode daar niet werkt.

De dagdienst is om kwart voor vier afgelopen, waarna de avonddienst met z'n drieën achterblijft.

Rond vijf uur is het tijd voor de broodmaaltijd en krijgen de bewoners hun medicatie. Daarna begint de lange ronde van bewoners op bed leggen. Als het kan, worden ze eerst op het toilet gezet. **Terwijl ze op de pot zitten, krijgen ze hun nachtgoed aan, want dat scheelt tijd.** De luier wordt verschoond, en sommige bewoners moeten een plukpak aan, een hansop met de rits op de rug, zodat ze niet aan hun plakkerige en daardoor jeuken luier kunnen trekken. De tanden of gebitten worden gepoetst, en zo nodig worden nog wat wondjes verzorgd.

Rond tien uur 's avonds is er nog een medicatieronde, waarna de laatste bewoners naar bed worden gebracht, of in ieder geval omgekleed, zodat de nachtdienst ze gemakkelijker in bed kan leggen. Hierna wordt kort gerapporteerd en om kwart voor elf eindigt deze dienst.

**Twee keer zie ik 's middags een begeleider die iets doet met de demente bejaarden, bijvoorbeeld naar een film kijken.** Soms ook worden er ook andere activiteiten georganiseerd, zoals een zangmiddag.

Tijdens al mijn diensten komt het er maar één keer van dat we zelf iets leuks met de bewoners gaan doen. Nou ja, bijna dan. Collega Richard vertelt me op een dag dat we, doordat ik voor de lunch al



ILVY NIJHOLTJEN

## Rijnmond reageert

Directeur Arie Kars van Zorggroep Rijnmond laat na lezing van de reportage weten dat 'de beschrijving van uw ervaringen is realistisch' is, maar 'een eenzijdig en negatief beeld schetst'. "U zoomt in op zaken die niet goed gaan of waarover medewerkers ontevreden zijn. Er zijn zoveel positieve gebeurtenissen die een ander beeld opleveren." De undercoverwerkwijze was volgens Kars niet nodig geweest. Maar hij belooft onze bevindingen niet naast zich neer te leggen. "We zullen uw beschrijvingen benutten voor een diepgaande analyse en wanneer nodig maatregelen nemen."

wat mensen heb laten plassen, zo voor liggen op het schema dat we die middag met één of twee bewoners een rondje door de tuinen van het tehuis kunnen gaan lopen. Maar als het moment daar is, blijkt de schoot van een bewoonster zo vervuild te zijn dat ze eerst verschoond moet worden, en daar gaat zoveel tijd mee heen dat de wandeling toch niet doorgaat.

**Van veel collega's** hoor ik dat ze bij na een dagdienst zo moe zijn dat ze bij thuiskomst zelf direct naar bed gaan. Zelf zak ik thuis ook na iedere dienst uitgeput op de bank.

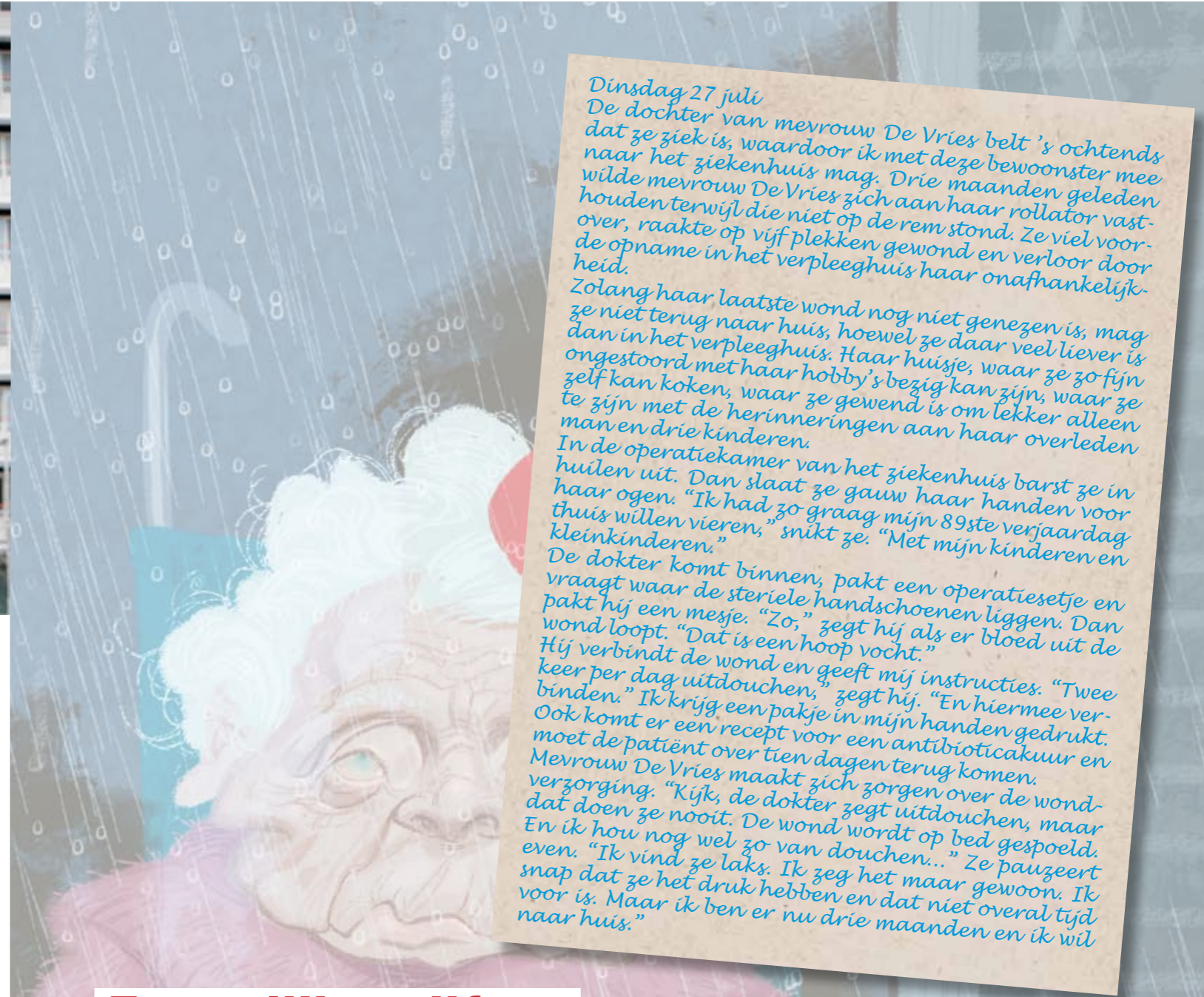
Dat het werk zo zwaar is, komt niet alleen door de fysieke component. Het is ook de ziekte die je op de huid gaat zitten. Als één huilende baby tijdens een vliegreis in staat is om aan de gemoedsrust van alle passagiers te vreten, dan is het niet moeilijk om je voor te stellen dat een meneer die acht uur lang om de vijf seconden een hard 'Haaa!' uitstoot een vergelijkbaar effect heeft. Het is de uitzichtloosheid van de dementen, die nooit beter worden en alleen maar achteruitgaan. Het is de schaalvergroting van niet één maar soms wel dertig van deze mensen, die het werk tot een race tegen de klok maakt. Waarbij je vanzelfsprekend ook steeds lief, aardig en begrijpend moet blijven, niet alleen tegen de bewoners, maar ook tegen de bezoekende familieleden en je collega's.

Het personeel probeert zo flexibel mogelijk de tekorten op te vangen en er samen nog wat van te maken. Soms is er ineens een bewoner die dat ziet, en die je dan een klapzoen geeft en "Dank! Je! Wel!" uitbrengt. Dat zou genoeg moeten zijn om een hele dienst op te kunnen teren.

Maar ik moet zeggen dat dat gevoel snel vervaagt bij het besef dat, als we op deze manier doorgaan, er straks niemand meer is die nog met goed fatsoen "Graag gedaan" kan terugzeggen. |

*\*De namen van bewoners en werknemers zijn om privacyredenen gefingeerd.*

**Volgende week: 'Zzp's' en 'kleinschalig wonen' – de nieuwe toverformules in de zorg.**



Dinsdag 27 juli  
De dochter van mevrouw De Vries belt 's ochtends dat ze ziek is, waardoor ik met deze bewoonster mee naar het ziekenhuis mag. Drie maanden geleden wilde mevrouw De Vries zich aan haar rollator vasthouden terwijl die niet op de rem stond. Ze viel voorover, raakte op vijf plekken gewond en verloor door de opname in het verpleeghuis haar onafhankelijkheid.  
Zolang haar laatste wond nog niet genezen is, mag ze niet terug naar huis, hoewel ze daar veel liever is dan in het verpleeghuis. Haar huisje, waar ze zo fijn ongestoord met haar hobby's bezig kan zijn, waar ze zelf kan koken, waar ze gewend is om lekker alleen te zijn met de herinneringen aan haar overleden man en drie kinderen.  
In de operatiekamer van het ziekenhuis barst ze in huilen uit. Dan slaat ze gauw haar handen voor haar ogen. "Ik had zo graag mijn 89ste verjaardag thuis willen vieren," snikt ze. "Met mijn kinderen en kleinkinderen."  
De dokter komt binnen, pakt een operatiesetje en vraagt waar de steriele handschoenen liggen. Dan pakt hij een mesje. "Zo," zegt hij als er bloed uit de wond loopt. "Dat is een hoop vocht."  
Hij verbindt de wond en geeft mij instructies. "Twee keer per dag uitdouchen," zegt hij. "En hiermee verbinden." Ik krijg een pakje in mijn handen gedrukt. Ook komt er een recept voor een antibioticakuur en moet de patiënt over tien dagen terug komen.  
Mevrouw De Vries maakt zich zorgen over de wondverzorging. "Kijk, de dokter zegt uitdouchen, maar dat doen ze nooit. De wond wordt op bed gespoeld. En ik hou nog wel zo van douchen..." Ze pauzeert even. "Ik vind ze laks. Ik zeg het maar gewoon. Ik snap dat ze het druk hebben en dat niet overal tijd voor is. Maar ik ben er nu drie maanden en ik wil naar huis."

## Zorgelijke cijfers

- Tussen 1972 en 2008 zijn de kosten voor de zorg volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) jaarlijks met gemiddeld 7,3 procent gegroeid: van 6,5 miljard euro in 1972 tot 79,1 miljard euro in 2008.
- In 2009 kostte de zorg in Nederland volgens het CBS 83,8 miljard euro. De ouderenzorg was daarvan, na de ziekenhuizen en specialistenpraktijken, de grootste kostenpost, met 15,5 miljard euro.
- Om in aanmerking te komen voor een vergoeding voor zorg is een indicatie nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In 2009 werden bijna een miljoen positieve indicaties afgegeven voor ongeveer 660.000 mensen, van wie twee derde ouder was dan 65 jaar.
- Momenteel telt Nederland 2,5 miljoen

- 65-plussers. Over twintig jaar zullen dat er naar verwachting vier miljoen zijn.
- Volgens een in september 2010 verschenen rapport van Alzheimer's Disease International zal het aantal dementerenden in Nederland in de komende veertig jaar verdubbelen tot een half miljoen. Het ligt voor de hand dat ook de kosten zullen verdubbelen, tot 15 miljard euro.
- Zorgverzekeraar Menzis concludeerde op grond van de nationale zorg-enquête van dit jaar dat meer dan de helft van de werknemers in de zorg heeft overwogen in een andere sector te gaan werken. De meerderheid verwacht dat de kwaliteit van de zorg zal afnemen. De werkdruk is hoog: 53 procent van de vierduizend ondervraagden zegt te weinig tijd voor het werk te hebben. Gemiddeld gaat 36 procent van de werktijd in de

- ouderenzorg heen met administratie.
- Er wonen 158.000 ouderen in verzorgings- en verpleeghuizen volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). De tehuisbevolking bestaat grotendeels uit vrouwen van zeventig jaar en ouder. Van de bewoners van de verzorgingshuizen woont zeven procent samen met de partner; de meeste bewoners hebben echter geen partner (meer). De bewoners van de verpleeghuizen hebben vaker een partner (24 procent), maar wonen daar niet met samen. Directe aanleiding voor de tehuisopname is doorgaans een gezondheidsreden.
- Volgens het SCP zijn er over twintig jaar 540.000 mensen in de zorg nodig, een toename van 140.000. Van het huidige personeelstekort, dat volgens betrokkenen gigantisch is, zijn geen exacte cijfers bekend.