

'De klachtencommissie is een farce'

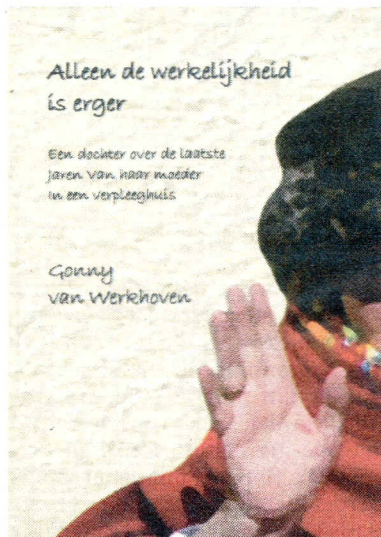
Trouw, pag 27
vrijdag 14 mei 2010

Achteraf, zegt Gonny van Werkhoven (59) uit Delft, is ze tijdens de drie jaar dat haar moeder in het verpleeghuis verbleef, „in heel veel dingen getrapt. Ik dacht: het zal wel goed komen. Ze bedoelen het goed.” Nu, ruim drie jaar na het overlijden van haar moeder, denkt ze daar anders over.

Ze is de naïviteit voorbij, zelfs cynisch geworden na jaren van strijd voor voldoende zorg en inspraak. Ze schreef er een boek over: 'Alleen de werkelijkheid is erger'. Ze begon aan het boek om de machteloosheid van zich af te schrijven. Maar gaandeweg bedacht ze dat andere mantelzorgers wat kunnen hebben aan haar verhaal. „Als troost misschien, door de herkenning, of als aansporing om het anders aan te pakken.”

Begin 2004 krijgt Van Werkhovens moeder een beroerte en raakt daarvoor linkszijdig verlamd. Ze wordt opgenomen in een verpleeghuis – de naam geeft Van Werkhoven niet prijs – en ze is voortaan overgeleverd aan de zorg van anderen. Met die anderen wordt nadrukkelijk ook de familie bedoeld: mevrouw van Werkhovens man en de zes kinderen. Zij bezoeken elke ochtend (een van de kinderen) en elke middag (vader) hun moeder en vrouw. Gonny van Werkhoven neemt één hele dag én de zondag- en de woensdagavond voor haar rekening.

Op haar vaders verzoek wordt zij de contactpersoon die namens haar moeder overlegt met het verpleeg-



Klager wordt als probleem gezien, niet de falende zorg

huis. Maar dat neemt haar niet echt serieus. Er is voortdurend sprake van miscommunicatie. Van Werkhoven: „Ziekenhuizen vragen om een contactpersoon, bij verpleeghuizen hoeft dat niet. „Ze vinden een contactpersoon lastig, iemand die zich ergens mee bemoeit. De teamcoach en de manager hebben nooit een gesprek met mij gehad.” De teamcoach komt ze wel tegen bij de klachtencommissie. Van

Werkhoven en haar zus dienen een klacht in over de behandeling van hun moeder. Die lijdt aan ernstige jeuk. Wat is het probleem? Omdat er – zeker 's nachts – geen tijd is om haar op de po te zetten, krijgt ze luiers om. Maar omdat ze te lang in de broeiende en natte luiers ligt en zit, en na verschoning niet goed afgedroogd wordt, gaat het jeuken en krijgt ze huiduitslag. De behandeling daarvan wordt, zonder overleg, gewijzigd door de vervangend verpleeghuisarts.

Van Werkhoven en haar zus doen voor de klachtencommissie een beroep op de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, waarin het 'recht op informatie door de hulpverlener' en 'toestemming voor behandeling' geregeld zijn. Maar de commissie oordeelt dat in dit geval geen toestemming nodig was en wijst de klacht af. Van Werkhoven: „Het cliëntenrecht is op papier goed geregeld, maar voor allerlei uitleg vatbaar. De klachtencommissie is een farce. Heel weinig mensen gaan in beroep, uit angst voor sancties.” Dat ondervond haar moeder aan den lijve: de familie mocht haar niet zelf meer insmeren met een verzachtende crème. Van Werkhoven: „Daar ben ik erg van geschrokken.”

Haar moeder belandt begin januari 2007 in het ziekenhuis. Door een combinatie van pijnstillers, te weinig eten en drinken, een urineweg-infectie en antibiotica heeft ze te dun bloed gekregen. Als ze dan ook

nog twee beroertes krijgt, zet het ziekenhuis de behandeling stop. Van Werkhoven dient opnieuw een klacht in tegen het verpleeghuis en gaat uiteindelijk door tot aan de Landelijke Beroepcommissie Klachten. Die geeft haar deels gelijk en verklaart de klacht voor het overige ongegrond. De Inspectie voor de gezondheidszorg kan weinig voor haar doen. „Ze konden mijn klacht niet opnieuw behandelen.”

Staat de verpleeghuiszorg er anno 2010 beter voor? Nee, concludeert Van Werkhoven. „Ik hoor nog steeds verhalen over procedures die maar voortduren, over zorgplannen die niet uitgevoerd worden, over families die, ondanks een machtiging, niet in dossiers mogen kijken, over families die te lastig zijn of de toegang tot het verpleeghuis wordt ontzegd en over mensen die niet aan lange procedures beginnen omdat ze er niet meer in geloven. Niet de falende zorg, maar de klager lijkt het grote probleem in veel verpleeghuizen.”

Over het project van de patiëntenkoepel NPCF, die momenteel mantelzorgers en bewoners vraagt naar hun ervaringen in verpleeg- en verzorgingstehuizen, is Gonny van Werkhoven sceptisch. „Alle meldacties die ik ken zijn onduidelijk en zonder resultaat geëindigd. Maar natuurlijk hoop ik dat ik het mis heb.”

Gonny van Werkhoven: Alleen de werkelijkheid is erger. €14,95. ISBN 978-90-812782-4-9. www.webpag.nl