



Achtergrond Misstanden in de bejaardenzorg

Niet alleen de familieleden van in Kennemerduin opgenomen bejaarden zijn slecht te spreken over de geboden zorg, ook het personeel verbaast zich over een reeks aan incidenten. 'De verpleegunit loopt als een tierelier.' Door Jeroen Trommelen en Ellen de Visser

Blauwe plekken en ruzies

De hoogbejaarde mevrouw D. wordt na het avondeten alleen achtergelaten in zijn kamer op zijn kamer in het zorgcentrum Kennemerduin in Heemstede. Hij is incontinent en moet door de avonddienst in de gaten worden gehouden. Maar het personeel heeft het te druk. Niemand kijkt naar hem om; medewerkers vergeeten hem zelfs naar bed te brengen. Pas rond middernacht wordt mijnheer D. door de nachtdienst gevonden: hij is in coma en hangt met open mond over de leuning van zijn rolstoel. Er wordt geen arts gewaarschuwd. Pas de volgende dag volgt een ziekenhuisbezoek. Kort daarop is mijnheer D. dood.

Het incident, dat zich afspeelt in oktober 2006, is zo ernstig dat alle alarmbellen moeten gaan rinkelen. Maar in het Heemstede huis wordt alles gedaan om de zaak in de doofpot te laten verdwijnen. De leiding maakt de familie van D. wijs dat hij 'niet lekker' is geworden en verzijgt dat hij is weggegaan. De inspectie voor de gezondheidszorg en de Interne commissie die fouten en ongelukken onderzoekt, worden niet ingelicht. Verbleefde personeelsleden krijgen te horen dat ze hun mond moeten houden.

Het is niet het eerste incident, blijkt uit de voorvallen die personeelsleden maanden later opbiechten aan twee onderzoekscommissies. Ze bieden een onthutsend beeld van wat zich in het huis moet hebben afgespeeld. Dat beeld wordt bevestigd door familieleden van bewoners, die een bundeling van klachten sturen aan de Raad van Bestuur.

Fouten

Erna van der Pers, lid van de Raad van Bestuur van Zorgbalijs, erkent dat in 2006 en 2007 veel fout is gegaan op de verpleegafdeling van Kennemerduin. Sindsdien is volgens haar hard gewerkt aan verbetering. Verantwoordelijke personeelsleden zijn overgeplaatst of vertrokken en is geïnvesteerd in opleidingen en begeleiding. 'Er zijn inderdaad uitzenkrachten in dienst, maar ze zijn niet in de meerderheid. Het aantal personeelsleden in Kennemerduin is zelfs boven de begroting.' De basiscare is volgens haar in orde. Alleen verwachten sommige familieleden en mantelzorgers meer van basiscare, bijvoorbeeld dat er hieldag iemand bij vader of moeder kan zitten. Een ander durft beter toe te laten en merkt dan dat het ook goed gaat. De vraag wat basiscare is, is heel persoonlijk en ligt voor iedereen anders.



Zorgcentrum Kennemerduin ligt in een wandelpark aan de Herenweg in Heemstede. Foto: Joost van den Broek / de Volkskrant

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

Van in het begin van thuiszorg in de instelling wist de inspectie niets. 'Maar deze oplossing zal door de inspectie met de instelling kritisch worden besproken.'

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

De inspectie voor de gezondheidszorg (GZ) heeft Kennemerduin sinds september 2005 niet meer bezocht, erkent de woordvoerder van GZ. Na het melden van de misstanden begon vorig jaar werd de Raad van Bestuur geadviseerd een extern onderzoek te laten uitvoeren en de inspectie op de hoogte te houden van de verbeteringen. 'Dat is ook gebeurd'.

commissie voldoende bewijs voor mishandeling vaststelt en de kans op herhaling groot acht, durft de externe commissie die conclusie niet over te nemen. De twee knopen weg met de beschuldiging dat ze 'fouten in de begeleiding' hebben gemaakt.

Ruim een half jaar na het printruimen zijn de twee klokkenhulders in ere hersteld, maar alsnog vertrokken. Familieleden van bewoners reageren soms emotioneel als wordt gevraagd hoe de situatie nu is. Vrij om te praten voelen ze zich nog steeds niet. Onder geen beding willen ze met hun naam in de krant: 'Het is ons alleen paar keer kwelijk genomen dat we ons mond open deden', zegt een van hen.

Goede wil

Ze vertellen dat de sfeer is verbeterd, dat de instelling van goede wil is, dat met de nieuwe locatiemanager zwaar gemeunt wordt kan worden. Maar de zorg, zeggen ze, laat nog steeds te wensen over. Of, zoals de zoon van een bewoner zegt: 'Slechter is het niet geworden, want dat kan niet'.

Sommige familieleden zeggen dat zij iedere dag uren langs gaan, omdat zonder hun inbreng de basiscare in gevaar komt. Er komen steeds meer uitzenkrachten, vertellen ze, die bewoners niet kennen. Een familie lid: 'Dit weekend trof ik een uitzenkracht die er voor het eerst was en niet een maar de verpleegkundige had over vier afdelingen.'

Bewijs voor de slechte kwaliteit van zorg is de professionele hulp van buitenaf die familie van een aantal bewoners heeft ingeschakeld. Hoewel verpleeghuizen een all-inclusief pakket bieden, gescandeerd vanuit de AWBZ, vinden sommige familieleden de zorg zo minimaal dat zij extra particuliere thuiszorg hebben ingehuurd. Zo kreeg een halfzijdig verlamde bewoner vorig jaar maandenlang dagelijks hulp van een oud-werknemer van de instelling, betaald door de familie. Een paar maanden geleden heeft de familie haar uitnodiging weggehaald.

Voor de thuiszorg aan een hoogbejaarde bewoner betaalt openbaarlijk genoeg de zorginstelling zelf mee. De man krijgt dagelijks tussen 8 uur en 8 uur 's avonds particuliere thuiszorg. Twee uur wordt betaald door de familie, een uur door het huis. In dat ene uur ondersteunt de thuiszorgmedewerker het instellingpersoneel bij de zorg voor andere bewoners. Het is niet eerlijk, zeggen betrokkenen. Het leidt tot klassverschillen in de zorg en dat moet niet nodig zijn. Want helpen bij het eten, dagelijks een stukje lopen op de gang, nagels knippen en vaker dan eens per week douchen - dat is toch geen verzorging?

Geukkig is van jaberze geen sprake: de andere bewoners van het huis denken dat de nieuwrouw van de particuliere thuiszorg familie is.

Vanaf vandaag wordt op volkskrant.nl verpleeghuizen de Verpleeghuiskaart van Nederland gepubliceerd. Daarop kunnen de kwaliteitsgegevens van 562 verpleeghuizen en verpleegafdelingen van verzorgingshuizen worden vergeleken en kunnen de volledige inspectierapporten van 334 verpleeghuizen worden ingezien.

'Slechter is het niet geworden, want dat kan ook niet'

tiek niets is gedaan. 'De verpleegunit loopt als een tierelier', rapporteerde de Raad eind 2006.

Dat sprake is van grote financiële problemen wordt het personeel pas halverwege 2007 duidelijk. Na de fusie, waarbij Zorgbalijs is uitgegroeid tot een organisatie met vier verpleeghuizen, acht verzorgingscentra, dagopvang en thuiszorg en ruim vierhonderd personeelsleden, is een miljoenverlies ontstaan. De tijdelijk bestuurder die in september aantreedt, vergelijkt de situatie in een uiting aan het personeel met 'een vergiet'.

Valkhondbestuurders haken de megafusies in de ouderenzorg, de regelgeving wordt steeds complexer en veel besturen en directies zijn volgens hen niet capabel om de nieuwe giganten te leiden. 'Bestuurscrises zijn aan de orde van de dag, gouden handdrücken zijn weggelegd voor wie het pleit verliest', aldus districtsmedewerker Bart ten Have van Nu'91.

Ook de trappetjes budgetten spelen een rol. De overheid heeft talrijke kwaliteitsverbeteringen afge-

dwingen, zoals eenpersoonskamers en kleinere woongroepen, maar extra geld is daarvoor niet beschikbaar gesteld, zegt Gerrit Noortman, regiobestuurder Noord-West bij de Abn-Amro Bank. Voor dit jaar is weer een budgetkorting opgelegd.

Dat de omvang van de verschrapping van de ouderenzorg zo lang binnenkamers is gebleven, is verklarbaar, zegt valkhondman Ten Have. Want de mensen die weerstand moeten bieden, zijn weerloos. 'Personeel in de zorg krijgt je nauwelijks in beweging, daar zijn het de types niet weg'. De bewoners zijn niet assertief en hun familie uit geen onvrede uit angst voor de gevolgen.'

Dat scenario heeft ook Kennemerduin parten gespeeld. Personeel vertelt de onderzoekscommissies dat bewoners van de Noordvleugel rondtuit bang zijn voor twee verzorgenden. Ze worden soms huiltend en ontroerd aangetroffen maar smeken niets verder te vertellen. Want dan komen ze verhaal halen.

Als de omvang van de problematiek zich ontvouwt, licht de Raad van Bestuur de inspectie voor de gezondheidszorg in. Die geeft het bestuur opdracht zelf onderzoek te doen en maatregelen te nemen. Twee leidinggevenden moeten het vold ruimen en een derde moet een 'functioneringstraject' volgen. De beschuldigde verzorgenden krijgen binnen Zorgbalijs gewoon een andere baan.

Hoewel de interne onderzoeks-