



# Familie acht zorg aan dementen onder de maat

- Verzorging gebeurt in veel gevallen te gehaast.
- Verzekeraars eisen keurmerk voor zorginstellingen.
- Ouderen vervelen zich.

**Van onze verslaggever  
Ellen de Visser**

**UTRECHT** Familieleden van demente ouders vinden de kwaliteit van de zorg in een kwart van de verpleeghuizen ondermaats. Zij zien onvoldoende personeel op de afdelingen, merken dat bewoners

niet naar het toilet kunnen als zij dat willen, en niet op tijd worden verschoond en vinden dat er te weinig voor ze te doen is.

Dat blijkt uit onderzoeksgegevens van de stichting Cliënt & Kwaliteit die op verzoek van *de Volkskrant* zijn geanalyseerd. Cliënt & Kwaliteit ondervroeg de afgelopen drie jaar duizenden familieleden en contactpersonen van bewoners in ruim 250 verpleeghuizen. Instellingen gaven daar zelf opdracht voor zodat ze op basis van de beoordeling aan verbeteringen konden werken.

Verzekeraars CZ en Achmea heb-

ben aan de uitkomsten al financiële consequenties verbonden. Zij willen dat verpleeghuizen een keurmerk halen waarvoor onder meer een goede score nodig is in het onderzoek onder bewoners en familie. Achmea stelt dat keur-

merk vanaf volgend jaar verplicht. De verzekeraars geven instellingen die goed presteren meer geld.

Op basis van de scores op acht terreinen van de zorg, deelt Cliënt & Kwaliteit de verpleeghuizen in drie groepen in. De verpleeghui-

zen uit het onderste segment, een kwart van het totaal, scoren gemiddeld niet hoger dan 2,5 op een schaal van 0 tot 4.

Familie spreekt grote waardering uit voor de verzorgenden: ruim driekwart noemt het personeel geduldig, 85 procent vindt dat ze goed met de bewoners omgaan en dat ze open staan voor vragen. Maar de zorg gebeurt volgens 15 procent te gehaast. Eenderde vindt dat onvoldoende verzorgend personeel op de afdeling is.

Aernout Schravendeel, adjunct-directeur van Cliënt & Kwaliteit, zegt dat familie van verpleeghuis-

bewoners vooral hecht aan een respectvolle omgang en aan het gevoel dat hun dierbaren worden gekend. Een kwart van de ondervraagde familieleden zegt dat de bewoners niet naar het toilet kunnen wanneer zij dat willen, 20 procent merkt dat ze niet tijdig worden verschoond. Bijna 30 procent vindt dat er voor verpleeghuisbewoners te weinig activiteiten zijn. 'Er is niet veel anders te doen dat staan, zitten en lopen', merkt een familielid op.

**Pagina 11:** Column Anet Bleich  
[vk.tv/zorgspreekuur](http://vk.tv/zorgspreekuur)