



Reportage Verpleeghuizen onder vuur

Na een stel gerucht makende affaires wordt het verpleeghuis afgeschilderd als een plek waar de dagen zich treurig aaneenrijgen terwijl de zorg faalt. Tegen alle kritiek kan de sector zich slecht verweren. Door **Ellen de Visser**

Sluimerend schuldgevoel

Directeur Piet den Uil van verpleeghuis De Egmontshof kreeg pas slapeloze nachten toen hij voor de tweede keer met een mediahype te maken kreeg; eentje die ditmaal niet eens ging over de zorg in zijn instelling. Hij werd met de dood bedreigd, er kwam camerabewaking en zijn telefoon werd door de politie afgetapt.

In juni 2004 had hij in de gangen van de instelling de versieringen voor het Europees Kampioenschap voetbal laten weghalen omdat hij wist dat niet alle bewoners voetbalgek waren. Maar zijn naam was besmet: het verpleeghuis had een halfjaar eerder een golf van negatieve publiciteit over zich heen gekregen omdat wegens geldgebrek was besloten pyjamadagen in te voeren. Bewoners die vanwege hun slechte conditie toch al nauwelijks uit bed kwamen, zouden bij toerbeurt een dag niet worden aangekleed.

Toen kon hij zich nog verdedigen met feiten en cijfers over onterecht opgelegde kortingen. Maar hij stond machteloos toen Radio Noordzee-dj Gordon een hetze in gang zette tegen die idioot die eerst al zijn bewoners ongewassen in pyjama liet stikken en ze nu op hun demente oude dag ook nog verbod naar het voetbal te kijken.

De hype waaide over dankzij datzelfde EK: bondscoach Dick Advocaat kreeg het weekend erop de toorn van de natie over zich heen toen hij sterspeler Arjen Robben wisselde en het Nederlands elftal verloor van Tsjechië. Den Uil: 'Dat was voor mij waarschijnlijk als enige heel heilzaam.'

Verpleeghuizen als een plek van verderf waar poep en pies regeren, waar de dagen zich treurig aaneenrijgen, waar duurbetaalde managers de dienst uitmaken, waar de zorg faalt en bewoners maar eens per week kunnen douchen. Het imago van de sector is de afgelopen tien jaar zo gekelderd dat wijlen psychiater Dries van Dantzig verpleeghuizen vergeleek met de hel van Dante.

Talrijke affaires kleurden de beeldvorming: verpleeghuisartsen namen ontslag omdat ze niet meer konden leven met de karige zorg; een kluzenaar lag een paar dagen dood op zijn kamer in een verpleeghuis; ondervoeding en uitdroging zouden tot doden leiden; verpleeghuizen bleken opeens massaal een niet-reanimatiebeleid te voeren, wat riekte naar verwaarlozing. Verborgen camera's registreerden doordligwonden en vastgebonden bewoners.

Een kwart van de ruim tachtig zaken waarbij Douwe de Jood, communicatieadviseur op het gebied van de zorg, vorig jaar betrokken raakte, betrof de ouderenzorg en dan vooral verpleeghuizen. Instellingen die te maken krijgen met een affaire, vragen hem steeds vaker hoe te communiceren en vooral hoe om te gaan met de pers.

Sinds 1997, toen familie van een demente man het Groningse verpleeghuis 't Blauwbörgje aanklaagde wegens poging tot moord, is de mediabelangstelling voor verpleeghuizen geculmineerd, stelt hij vast. 'Voor die tijd waren verpleeghuizen het eindpunt van het leven, dus oninteressant, maar toen opeens ontstond het idee: hé, gaat alles daar eigenlijk wel goed?'

Steeds vaker leiden emoties rondom een sterfgeval tot spanningen, analyseert De Jood: 'De familie accepteert niet altijd wat er is gebeurd, of vermoedt dat er iets fout is gegaan en belt de krant. Familieleden die nooit langskwamen, staan dan ineens op de stoep.' Soms voeren ze een ware vendetta, zegt hij. 'Je hebt erbij die Kamerleden inschakelen om vragen te stellen aan de staatssecretaris.'

De massale media-aandacht in de zaak-t Blauwbörgje herhaalde zich de jaren erna bij nog twee andere verpleeghuizen. De Egmontshof in Oud-Beijerland kreeg zelfs met een undercoverjournalist te maken vanwege de pyjamadagen. De Twaalf Hoven in Winsum kwam onder vuur te liggen toen familie van bewoners een rechtszaak tegen het huis aanspande vanwege ondermaatse zorg.

In een terugblik beschouwen betrokkenen bij die drie affaires hoe ze daarin terecht kwamen en wat de effecten ervan zijn geweest.

Meer geld

In het nieuwe regeerakkoord is veel geld uitgetrokken voor investeringen in verpleeghuizen. Het ministerie van Volksgezondheid heeft samen met de verpleeghuizen, organisaties van personeel en bewoners het project *Zorg voor Beter* opgezet, bedoeld om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en goede ervaringen uit te wisselen. Antropoloog en jurist Anne-Mei The, schrijfster van een boek over verpleeghuizen en in de sector intussen een veelgevraagd adviseur, was bij de start van het project aanwezig. 'Ik blijf benadrukken dat verpleeghuizen de kloof met de buitenwereld moeten verkleinen en dat lang niet alle misstanden hun verantwoordelijkheid zijn.' Toch zijn nieuwe mediahypes in de toekomst niet te voorkomen, denkt Douwe de Jood, communicatieadviseur in de zorg. 'In verpleeghuizen gaat het om afscheid, om emoties. Daar kun je je lastig tegen wapenen.'



De maaltijd is geserveerd in verpleeghuis De Egmontshof in Oud-Beijerland, dat enige jaren geleden in opspraak kwam na de aankondiging pyjamadagen voor zijn bewoners te zullen invoeren. Foto Joost van den Broek/de Volkskrant

Ontspoorde beeldvorming en grote onbekendheid over de dagelijkse realiteit in verpleeghuizen blijken belangrijke ingrediënten te zijn geweest bij het ontstaan van de hypes. Net als een sluimerend schuldgevoel, zegt antropoloog en jurist Anne-Mei The: 'Het idee van: zo gaan we blijkbare met onze ouderen om.'

Die liep twee jaar mee in een verpleeghuis en publiceerde daarover het boek *In de wachtkamer van de dood*. Daarin ontfaelde ze ook de kwestie in 't Blauwbörgje. Ze zegt: 'We hebben de zorg voor onze ouderen uitbesteed, onze zorgplicht verkocht, maar als dingen vervolgens niet lopen zoals we willen, gaan we klagen.' Communicatieadviseur De Jood schetst eenzelfde beeld: 'Die arme ouderen krijgen onvoldoende aandacht en iedereen moet voor ze zorgen behalve wijzelf. En als er dan wat gebeurt, verwijten we het de ander.'

Verpleeghuisarts Marja van Wanroij had die zomer van 1997 graag uitleg gegeven over de gebeurtenissen in 't Blauwbörgje, zegt haar man Fons. 'Maar haar werd door de instelling het woord niet gegund.' Terwijl de fotografen rondom het huis in de bosjes lagen, kwam de pr van het verpleeghuis volgens hem niet verder dan 'amateuristisch gestuntel' waardoor de beeldvorming al snel volledig de verkeerde kant op ging.

De zaak in het Groningse huis draaide om versterving, het afzien van kunstmatige vocht- en voedseltoediening bij terminale demente patiënten om hun leven niet onnodig te rekken. Het bleek een gangbare praktijk in verpleeghuizen, maar daar wist de buitenwereld niets van. De familie van de demente bewoner van 't Blauwbörgje beschouwde het als poging tot moord en schakelde justitie in.

Eigenlijk ging de zaak veel meer over falende communicatie, zegt Van Wanroij. Zijn vrouw had het razend druk, die zaterdag, en was moe. Toen het verzoek kwam om de demente bewoner naar het ziekenhuis te laten gaan, had ze daarmee ingestemd, met het idee dat ze daarna wel met de familie zou praten. Maar de internist lapt de man weer op met een infuus en

verzuimde, net als de huisarts van de bewoner, met de verpleeghuisarts te praten.

Dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een patiënt zo kon ontsporen, en dat familieleden zonder enig overleg hun recht wilden halen: Marja van Wanroij had het idee voorbij de werkelijkheid te zijn beland. Kort na de aanklacht van de familie werd bij haar leukemie geconstateerd.

Justitie bracht de realiteitszin terug door niet te vervolgen omdat 'geen enkele vorm van strafrechtelijk verwijtbaar handelen' was vastgesteld. Maar daarvoor was nauwelijks nog belangstelling van de media, stelt Van Wanroij een beetje bitter vast.

De affaire heeft de hele sector een slechte naam bezorgd en veel personeel, niet alleen in 't Blauwbörgje, het plekje in het werk voor korte of lange tijd ontnomen, meent Van Wanroij. Ook de bureaucratie is er sterk door toegenomen, denkt hij: om zich te wapenen tegen ontevreden patiënten, zijn verpleeghuizen zich gaan indekken met tal van formaliteiten en rapportages. De zaak heeft volgens hem ook iets opgeleverd: 'We kunnen ons niet meer afsluiten voor wat zich achter de deur van het verpleeghuis afspeelt. Dankzij al die publicaties is duidelijk geworden welke problemen er bestaan.'

Ook directeur Den Uil van De Egmontshof ziet dat als de winst van de negatieve publiciteitsgolf die hem eind 2003 overspoelde. Alle verpleeghuizen worstelden met de efficiëntiekorting die staatssecretaris Ross de tweede helft van dat jaar met terugwerkende kracht had opgelegd, maar uit vrees voor imago schade hielden ze hun mond over de gevolgen. De pyjamadagen maakten in een klap duidelijk hoe karig het verpleeghuisbudget eigenlijk was.

Het was 'de toverformule van het woord', bedacht door een landelijk ochtendblad, dat de hype in gang zette, bevestigden mediadeskundigen later tegenover Den Uil. In combinatie met een gebrekkige kennis over verpleeghuizen, ont-

stond bij het grote publiek een valse voorstelling van zaken. Den Uil: 'Buitenstaanders zagen in gedachten allemaal mobiele ouderen die voor straf ongewassen in hun bed moesten blijven. Natuurlijk was het schrijnend dat we geen andere mogelijkheden meer zagen om te bezuinigen, maar het beeld kon behoorlijk worden gerealiseerd.'

De affaire had grote landelijke consequenties. De Inspectie voor de Gezondheidszorg constateerde na een steekproef in een alarmrend rapport dat veel instellingen ondermaatse zorg leverden. Verpleeghuizen stelden daarop zelf normen op voor verantwoorde zorg; verzekeraars bedachten keurmerken. De afgelopen twee jaar controleerden inspecteurs alle ruim driehonderd verpleeghuizen: drie ervan staan nu op de openbare zwarte lijst, op de website van de inspectie.

Opmerkelijk genoeg heeft de inspectie het verschijnsel pyjamadagen nooit bekrispeld. Die mochten, mits in overleg met de cliëntenraad, in tijden van krapte worden ingevoerd, blijkt uit correspondentie van De Egmontshof. Structureel zijn ze nooit geworden, vertelt Den Uil, terwijl hij rondleidt over de gesloten afdeling van zijn instelling. Want het zorgkantoor vond al snel extra geld, en omdat De Egmontshof wachtlijsten had verkort, kreeg de instelling er als dank twee bedden - dus geld - bij.

De gewaakte efficiëntiekorting werd twee jaar later voor de hele sector grotendeels teruggedraaid: van de 80 duizend euro die Den Uil had moeten inleveren, kreeg hij ruim tweederde retour. 'Dat was dus een hele hoop stampij om niks', constateert hij. Onlangs heeft hij een externe deskundige op basis van de openbare inspectieonderzoeken een rangorde laten maken van de twaalf regionale verpleeghuizen. De Egmontshof is tweede - volgende week zal hij die lijst trots op de website zetten.

Toch zal de naam van zijn instelling nog voor jaren aan de affaire verbonden blijven, realiseert hij zich. Op congressen krijgen zijn medewerkers bij de kennismakingsronde nog altijd *ovdp*'tjes te

Het begrip 'pyjamadagen', dat een heuse mediahype in gang zette, is nu synoniem voor geldtekort

horen: 'O, van de pyjamadagen?'

Imago schade is de prijs van een slechte boodschap, onderstreept Anne-Mei The, die twee jaar geleden na de publicatie van haar boek de kritiek kreeg dat ze de hele sector in diskrediet bracht. Dat boek beschrijft het 'ontwikkelingswerk' in een Amsterdams verpleeghuis en benoemt pijnlijke zaken als de slechte opleiding van personeel, de afstand tussen managers en verzorgenden en de soms ruwe aanpak van bewoners.

Verpleeghuizen lijden aan het calimero-effect, vindt ze: ze willen aandacht voor hun moeilijkheden, maar blijven stil over de omstandigheden waaronder ze moeten werken. Daardoor blijft hun wereld verborgen en kunnen grote misverstanden ontstaan.

De vindt dat verpleeghuizen veel meer voor zichzelf moeten opkomen en bij kritiek met een 'authentiek verhaal' moeten reageren. 'Tv-programma's maken geheime opnames, familie mag ernstige beschuldigingen uiten en het verpleeghuis laat slechts een stukje tekst voorlezen dat het de uitspraak van de klachtencommissie afwacht, of zo iets. Wanneer zeggen verzorgenden of de directeur nou eens dat het water ze tot aan de lippen staat?'

Maar maximale openheid is voor verpleeghuizen lang niet altijd mogelijk, zegt communicatiedeskundige De Jood. Ze hebben te maken met privacyregels en het medisch beroepsgeheim en als justitie of de inspectie onderzoek doet, moeten ze noodgedwongen zwijgen.

Verpleeghuizen kunnen op tal van manieren worden aangevallen, bedoelt hij: via de inspectie, de tuchtrechter, in civiele zaken en strafzaken, maar wat kunnen zij uitrichten bij schadelijke publiciteit? Directeur Den Uil zag af van een klacht bij de raad voor de journalistiek na een undercoverreportage in zijn huis, omdat hij inzag dat het effect nihil zou zijn. Een schadeclaim levert hooguit een paar duizend euro op, zegt De Jood, en media betalen dat probleemloos.

De directeur van De Twaalf Hoven in Winsum durfde drie jaar geleden de openheid wel aan, maar betaalde daarvoor een stevige prijs. Familieleden van bewoners spanden een rechtszaak aan omdat ze betere zorg eisten en het verpleeghuis gaf ze groot gelijk. Er was immers geen geld voor een dergelijke douchebeurt, noch voor een regelmatige wandeling; permanent toezicht in de huiskamers ontbrak, waardoor bewoners werden vastgebonden.

De directeur is onlangs op non-actief gesteld. Interimbestuurder Alice Meijls en de voorzitter van de cliëntenraad vinden het desondanks moedig dat hij toen zijn nek durfde uit te steken. De rechtszaak pakte alleen totaal verkeerd uit; de directeur had gehoopt op een proefproces en verwachtte meer geld, maar de rechter wilde geen algemene uitspraak doen en bepaalde dat de instelling op eigen kosten voor meer toezicht in de huiskamers moest zorgen.

In de directiekamer van Piet den Uil hangt een cartoon van premier Balkenende in nachtkledij, die dreigt om de pyjamadagen landelijk in te voeren. 'Pas nu dringt in volle omvang tot me door wat we hier hebben meegeemaakt', zegt hij. Ruim drie jaar na

het mediaoffensief beschouwt hij de term pyjamadagen als 'een geuzennaam'. Wie weet wordt het woord nog eens bekrachtigd in de *Van Dale*, zei hij onlangs op een congres over zorg en media. Ziet u het voor zich? Pyjamadagen als synoniem voor tekorten in de zorg.'

Communicatieadviseur Douwe de Jood zegt dat mediahypes vaak kunnen worden voorkomen als beter wordt overlegd. 'Als je slecht communiceert of niet luistert, krijg je klokkenluiders.' Gespreken met de familie zijn essentieel, zegt hij, omdat die bij onvrede het snelst naar buiten treedt - maar juist daar ziet hij het nogal eens mis gaan. Personeel heeft het druk, door ziekte zijn er steeds andere verzorgenden, parttimers en uitzendkrachten hebben minder binding met hun werk.

Toch lijkt langzamerhand een kentering gaande. Verpleeghuizen worden de afgelopen drie jaar rechtzaken die familieleden hadden aangespannen vanwege de in hun ogen gebrekkige zorg. De zaken bleven buiten de landelijke publiciteit.

Fons van Wanroij heeft er nog steeds grote moeite mee dat de scheve weergave van de gebeurtenissen rondom zijn vrouw nooit is rechtgetrokken. Anderhalf jaar geleden kreeg zijn dochter tijdens een gastcollege over communicatie in de zorg ten overstaan van honderden medestudenten te horen hoe fout haar overleden moeder was geweest. Schokkend, zegt hij, wat 'in de buitenwereld van de zaak is blijven hangen'.

Marja van Wanroij is van alle blaam gezuiverd, maar haar verhaal is nooit afgerond, zegt haar man. Na de gebeurtenissen in 't Blauwbörgje heeft ze nog drieën-half jaar geleefd. De demente bewoner om wie alles begon, heeft haar een halfjaar overleefd.