

# Zorg voor onze ouderen: **het**



De bewoners van verpleeghuis Hogewey in Weesp kunnen ervoor kiezen om op het complex in een echt restaurant te gaan eten. Ook kunnen ze schilderles nemen of boodschappen doen in een supermarkt. De trefwoorden zijn: persoonlijke en flexibele zorg.



# kan écht anders!

Het lijkt wel alsof in de zorg alles draait om 'goedkoper en efficiënter', maar gelukkig zijn er mensen die het anders aanpakken. Jan Slagter ging praten met twee enthousiaste vernieuwers in de ouderenzorg.

TEKST MONIQUE VAN DE SANDE BEELD VIVIUM ZORGGROEP: HILVERZORG

**JAN SLAGTER:** "Met mijn 58 jaar schaar ik mezelf onder de actieve ouderen. Die categorie is in Nederland heel groot. Maar we weten allemaal: er komt een dag dat je een beetje hulp kunt gebruiken. Op dat moment wil je verzekerd zijn van goede zorg. Volstrekt vanzelfsprekend, vind ik. Alleen denkt iedereen bij het woord zorg tegenwoordig onmiddellijk aan bezuinigingen. Wat houden we straks nog over? Moeten we ons zuur verdiende spaargeld opmaken voordat we in een zorginstelling terecht kunnen? Laten we hopen dat het nooit zo ver komt.

Eén ding is wel al duidelijk: de overheid wil dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Prima, want de meeste ouderen willen precies hetzelfde. Maar daar hoort wel goede thuiszorg bij, geleverd door vertrouwde en betrouwbare medewerkers. Wat mij betreft is het pakket pas compleet als ouderen niet eenzaam verpieteren, maar elkaar blijven ontmoeten om samen te eten of een kaartje te leggen. Aangepaste woonvormen kunnen hier uitkomst bieden, maar ook goed begeleide buurtinitiatieven. En als het met de zelfstandigheid echt niet meer lukt, dan moeten er gewoon goede instellingen zijn waar je zo veel mogelijk jezelf kunt blijven. Betutteling, je moet er niet aan denken. In de Telefilm

Nooit te Oud – komend voorjaar bij MAX op televisie – is te zien hoe de bewoners van een zorginstelling er tegen in opstand komen. Ondanks alle sombere berichten uit Den Haag zijn er gelukkig bestuurders in de zorg die hun ideale hoog houden. Zij realiseren plannen waarbij het niet in de eerste plaats draait

*Jan Slagter:*

*'Betutteling, daar moet je toch niet aan denken?'*

om 'goedkoper en efficiënter', maar vooral om 'beter en aantrekkelijker voor de klant'. Omroep MAX volgt deze ontwikkelingen op de voet. Ik stel u dan ook graag voor aan twee inspirerende zorgvernieuwers: Jannette Spiering, directeur van verpleeghuis Hogewey (onderdeel Vivium Zorggroep) in Weesp, en Patricia Esveld, lid van de raad van bestuur van zorgorganisatie HilverZorg, actief in en rond Hilversum."

**PATRICIA ESVELD:** "HilverZorg omvat verschillende zorginstellingen en verpleeghuizen, en heeft daarnaast

een eigen thuiszorgorganisatie. We vinden het belangrijk dat bewoners zich op onze woonlocaties zo veel mogelijk thuis voelen. Maar we dragen er ook graag aan bij dat mensen zo lang mogelijk op een plezierige manier in hun eigen huis kunnen blijven wonen. De meeste thuiszorgorganisaties zijn heel groot, waardoor de zorg minder persoonlijk en minder flexibel is. Wij zijn een jaar geleden gaan onderzoeken of het anders kon. Inmiddels werken we met kleinere wijkteams die een kleiner aantal klanten bedienen, maar daarnaast ook veel meer inspelen op individuele wensen. Stel dat je graag om zes uur opstaat, omdat je dat je hele leven gewend bent. Vroeger was het dan: 'Sorry, wij starten pas om half acht', maar nu zeggen we: 'Prima, we zijn er!' Bij andere zorgvragen geldt datzelfde principe: niet schermen met regels, maar kijken hoe het wél kan."

**JANNETTE SPIERING:** "Dat herken ik. We merkten dat de bewoners van ons verpleeghuis niet zo tevreden waren. Hun klachten hadden niet rechtstreeks te maken met de zorg, maar veel meer met de dingen eromheen, dus op het terrein van wonen, welzijn en welbevinden. Ze vonden dat ze de regie te veel uit handen hadden moeten geven, terwijl ze dolgraag de gewone dingen van vroeger wilden >

blijven doen: zelf koken, kleding was-  
sen, een ommetje maken, lid zijn van  
een vereniging, en af en toe uit eten.  
Ons nieuwe motto werd dan ook:  
'Gewoon wonen voor dementerenden.'  
Dat klinkt iets simpeler dan het was,  
maar we zijn er opgewekt mee  
aan de slag gegaan in ons oude ge-  
bouw: een oerlelijke betonnen kolos.  
Van de gemeenschappelijke ruimtes  
maakten we woningen, compleet met  
een eigen deurbel, en we sjoewden  
wasmachines naar binnen. Verder  
zijn we gaan werken met leefstijlen,  
wat inhoudt dat we bewoners bij el-  
kaar plaats en die elkaar vinden in  
normen, waarden en belangstellings-  
sfeer. Inmiddels hebben we zeven  
leefstijlvarianten: van stads tot huise-  
lijk en van christelijk tot cultureel.  
Alle bewoners nemen immers hun  
ervaringen, voorkeuren en eigen-  
schappen van een heel leven mee."

**Patricia:**

**'Ook het personeel  
heeft het nu meer  
naar de zin.'**

**PATRICIA:** "Jij weet ongetwijfeld ook  
uit ervaring dat zo'n omwenteling al-  
tijd behoorlijke eisen stelt aan de me-  
dewerkers. Zij moeten vaste patronen  
loslaten en zich flexibeler opstellen,  
maar uiteindelijk snijdt het mes aan  
twee kanten. Doordat klanten meer  
waardering uiteten, wordt het leuker  
om ze tegemoet te komen. Zo krijg je  
een veel grotere betrokkenheid."

**JANNETTE:** "En als je eenmaal zo'n  
vernieuwingstraject hebt opgestart en  
merkt dat je op de goede weg zit, dan  
kun je je visie verder uitbouwen. Ik  
zeg altijd: 'Het zit niet in de muren',  
want we zijn een heel eind gekomen  
in dat vreselijke oude gebouw. Maar

ons nieuwe gebouw De Hogeweyk is  
wel de kroon op ons werk. Het heeft  
één in- en uitgang, want de mensen  
zijn toch dementerend, maar daar-  
binnen is het eigenlijk een normale

**Jannette:**

**'Niet bezig zijn met  
regels, maar kijken  
wat wél kan.'**

woonwijk met alle voorzieningen die  
daarbij horen, inclusief straatjes en  
hofjes die vrij toegankelijk zijn. Voor-  
al die buitenruimte is voor veel be-  
woners een groot goed. We zijn er  
best trots op dat we in ons laatste  
cliënttevredenheidsonderzoek een  
8,9 scoorden. En dat we sinds de ope-  
ning van het gebouw, eind 2010, on-  
gelofelijk veel internationale belang-  
stelling krijgen. Echt van Noorwegen  
tot Japan."

**JAN:** "En de kosten? Bij vernieuwen-  
de projecten in de zorg denk je al snel  
dat ze duur zijn."

**JANNETTE:** "Kleinschalig is inder-  
daad wat duurder dan grootschalig,  
maar bewoners van De Hogeweyk  
betalen evenveel als in elk ander ver-  
pleeghuis. Dat we onze begroting  
sluitend houden, is een kwestie van  
hard werken met een relatief lage  
overhead, maar ook van creativiteit.  
We vragen bijvoorbeeld geld voor  
werkbezoeken van andere instellin-  
gen, en we besteden dat aan het on-  
derhoud van tuin en gebouw, en aan  
de opleiding van onze medewerkers."

**PATRICIA:** "De toekomst van de  
thuiszorg, inclusief de kosten die  
daarmee gemoeid zijn, is helaas nogal  
onzeker doordat de overheid verple-  
ging en verzorging uit elkaar wil trek-  
ken. Volgens de plannen wordt de  
verpleging een zaak van de zorgver-

zekeraar, terwijl de verzorging straks  
onder de gemeenten valt. Als de  
plannen doorgaan, hopen we dat de  
nieuwe inrichting van de zorg leidt  
tot een nauwere samenwerking tus-  
sen gemeenten, welzijnswerk en wo-  
ningbouw. Op die manier kun je kos-  
ten besparen, terwijl de kwaliteit van  
de zorg op peil blijft. Dat laatste bete-  
kent wat ons betreft dat klanten de  
regie behouden en liefst ook hun ei-  
gen geldpotje beheren. En dat ze zo  
veel mogelijk gehoord worden in hun  
individuele wensen. Dat winstpunt  
laten we onze klanten en onszelf niet  
meer afnemen."

**JANNETTE:** "Bij de bezuinigingen  
blijven verpleeghuizen voorlopig nog  
buiten schot. Toch ben ik ervan over-  
tuigd dat de toekomst nieuwe uitda-  
gingen zal bieden, en dat we daar-  
voor nieuwe oplossingen vinden. Een  
goed plan moet je gewoon uitvoeren,  
vind ik. Als wij ons hadden laten te-  
genhouden door alle 'ja maars', dan  
was De Hogeweyk er nooit gekomen."

Een bewoonster en een medewerkster  
van HilverZorg in Hilversum.

