

CONGRES

Kleinschalig zorgen
voor ouderen

9 april 2013

Interview +

Databank met recensies van verzorgings- en verpleeghuizen

Op visite bij de dames achter zorgvisite.nl

Zorgvisite.nl is een website waar recensies worden geplaatst van visites aan verzorgings- en verpleeghuizen in Nederland. Die worden afgelegd door Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse. Uitgangspunt is de vraag 'zou dit een fijne woonplek zijn voor mijn eigen moeder?'
Zorg + Welzijn op visite bij de dames achter de website.

door Herman Keppy fotografie Herman Keppy

Zorgexperts Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse treden op als de dames THE (spreek uit 'Thee'), de kapitale letters staan voor de voorletters van hun voornaam. Zij gaan met regelmaat op bezoek bij verzorgings- en verpleeghuizen en waarde- ren die met THE-kopjes en-schotels, met een maximum van vijf.

Goed voorbereid met een vragenlijst arriveerde uw inter- viewer op het afgesproken adres in Amsterdam. Maar na

en verzorgingshuizen en woon-zorgcentra. Eén keer in de veertien dagen leggen we een visite af. We proberen daarbij een zo goed mogelijke spreiding over het land te houden. We bereiden ons voor via de website van de instelling. In het geval van een heel klein huis moeten we iemand kennen die daar woont, als introductie. Bij een groot huis gaan we er zo heen en vragen we of we daar mogen rondkijken omdat we een plek zoeken voor een tante of een nicht en dat we even polshoogte komen nemen om te zien hoe het daar is. Ook willen we graag een hapje mee-eten. Dan bekijken we dat huis vooral op de huiselijkheden en of we er dingen aantreffen die we weer kunnen doorgeven aan anderen en die ook betrekking hebben op het zich thuis voelen in zo'n huis. Is het een huis waar je je vader en moeder met een gerust hart kan achterlaten, hoe ziet het er uit, hoe wordt je bejegend? We proberen ook altijd zoveel mogelijk bewoners te spreken. Soms nemen die ons mee naar hun kamer, zodat we kunnen zien hoe zij daar wonen. We proberen zoveel moge- lijk informatie te krijgen over de huiselijkheid, het wonen, de bejegending...

'Verleiding en afleiding zijn ontzettend belangrijk'

de eerste vraag, 'Wat is Zorgvisite.nl precies?' hoefden er geen vragen meer gesteld. De dames THE vulden elkaar enthousiast aan, als een doorgewinterd duo en vrijwel naadloos. Heb me nooit zo overbodig gevoeld.

Tineke van den Klinkenberg: 'Zorgvisite wil een databank zijn gebaseerd op visites die wij afleggen aan verpleeg-

Hetti Willemse: 'Bij zo'n onverwacht, kort bezoek kunnen we de zorg niet beoordelen, maar wel de mate waarin er



De dames THE: Tineke van den Klinkenberg (links) en Hetti Willemse.

zorgaandacht is voor de thuisvoelaspecten: gezelligheid, details als hoe zit het met de buitenomgeving? Is er nagedacht of die omgeving er ontmoetingsgericht uitziet. Naast goede zorg, is dat welbevinden heel belangrijk voor de wijze waarop je zorg ervaart, maar ook voor medewerkers hoe ze hun werk kunnen uitvoeren. Een dag telt 24 uur, als je daarvan drie uur zorg krijgt, is dat veel. Dan slaap je tien uur. Hou je nog 11 uur over en aan die tijd ontleen je je eigenwaarde, je welbevinden. Dat is wat wij proberen vast te leggen. En dan in een vorm die aansprekend is, met een zekere mate van positiviteit, luchtigheid, journalistiek...'

Tineke van den Klinkenberg: 'Constructief ook. We willen dat die huizen iets doen met onze opmerkingen. We hopen dat mensen verder gaan zoeken op onze website. Wat staat er nog meer?'

Hetti Willemse: 'Op dit moment hebben we meer dan 50 huizen bezocht. Daarom is die databank zo belangrijk. Uit al die bezoeken destilleren wij good practices, tips. Inmiddels staan al meer dan 300 tips op zorgvisite.nl. Of als we slechte dingen zien, vertalen wij het naar aanwijzingen hoe die opgelost zouden kunnen worden.'

Tineke van den Klinkenberg: 'Laatst waren we in een huis in Nieuwegein. Vanuit het restaurant kijk je over een vijver die er niet uitziet. Waarom is dat zo'n zootje? vroegen we ons af. Kan je niet met de gemeente overleggen om daar bijvoorbeeld een vissteiger te maken, zodat de mensen iets leuks hebben om naar te kijken. Dat soort tips geven we. Soms kom je op een locatie en dan zie je dat je erbuiten nauwelijks met een rollator kunt lopen, omdat de tegels schots en scheef liggen.'

Hetti Willemse: 'Het is vreemd dat zorgprofessionals dat niet opvalt, omdat je weet dat eenzaamheid en niet makkelijk naar buiten komen, grote problemen zijn voor mensen in de verpleeg- en verzorgingshuizen. Er is in het algemeen kennelijk weinig visie op hoe het gebouw en de omgeving zijn ontworpen, daar moet je aandacht aan besteden. Wij zien ook heel vaak dat psychogeriatrische mensen op de bovenste verdieping zijn gehuisvest. Ja, zo komen zij moeilijk nog naar buiten.'

Tineke van den Klinkenberg: 'Maar over het algemeen vinden wij dat het in de huizen veel beter gaat dan de incidenten in de kranten je doen geloven. In de Randstad valt nog het meest te verbeteren. Op het platteland zien wij



De dames THE

Tineke van den Klinkenberg, van huis uit sociologe, geniet vooral bekendheid uit de tijd dat zij als wethouder voor de Volksgezondheid in Amsterdam actief was en als directeur/bestuurder van FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling. Zij adviseerde de overheid over sociale en stedelijke vernieuwing en was lid van verschillende commissies die adviseerde op het gebied van vrouwenemancipatie, ouderen en arbeid en zorginnovatie. Zij was meer dan tien jaar hoofdredacteur van *Vitale Stad*, vakblad voor stedelijke vernieuwing en leefbaarheid. Tegenwoordig is zij zelfstandig adviseur en associé bij *Publicarea* en is toezichthouder bij maatschappelijke instellingen.

Hetti Willemse heeft in 2004 *Publicarea* opgericht, adviesbureau voor complexe samenwerkingsprocessen in het publiek domein. Vanuit *Publicarea* initieert en geeft Hetti leiding aan projecten en geeft zij strategisch advies. Zij was van 1986 tot en met 2003 werkzaam bij de SIGRA (Samenwerkende Instellingen Gezondheidszorg Amsterdam), waarvan de meeste jaren als voorzitter van de directie. In de periode 2006-2010 was zij lid van de gemeenteraad van Amsterdam. Zij behartigde de portefeuilles op het gebied van ruimte, bouwen en grondbeleid. Zij is vaste webcolumnist van *Zorgvisie*. Zij heeft naast haar werk altijd maatschappelijke, bestuurlijke en toezichthoudende functies bekleedt.

heel behoorlijke huizen. We waren laatst in Friesland. Het gebouw stond middenin in het centrum. Je belde aan met een koperen bel, er hing een naamplaatje naast. We stapten binnen, er stond een paraplu. In de hal stonden ontzettend leuke banken, je kon er lekker op zitten; mooie schilderijen aan de wand. Op een prikbord hingen allerlei programma's, filmprogramma's van alles. dan merk je: hier is echt over nagedacht. Er was geen winkeltje, omdat alle winkels in de nabijheid zijn. Dat is ook leuk, dat mensen even gewoon naar buiten kunnen met familie en vrienden. Dat had men heel bewust gedaan.'

Hetti Willemse: 'Ja er waren ook tuinen met privacy-elementen erin, zodat je met elkaar rustig kunt zitten. Maar er was ook een voliëre en iets moestuinachtigs. Wij kijken er altijd wel met onze positief kritische blik naar. Deze kreeg vier kopjes, het maximum is vijf.

Elke veertien dagen brengen wij een nieuwsbericht uit met daarin de laatste zorgvisite en tips van ons. Wij gaan altijd onverwacht op visite en zijn onafhankelijk in onze besluitvorming naar welk huis wij gaan. De organisatie krijgt de door ons gemaakt recensie de ochtend voordat we de nieuwsbrief uitbrengen. Zo kunnen zij meteen reageren. In 70 procent van de gevallen ontvangen wij ook een reactie. Bij een goede recensie krijgen we na-

tuurlijk leuke reacties, soms wordt het doorgegeven aan de regionale media, die het oppikken of het huis zet het op de website. Als de recensie negatiever is, pakt de een het defensiever aan dan de ander die het wel positief oppakt en iets met onze tips doet.'

Tineke van den Klinkenberg: 'Het blijft niet meer of minder dan onze mening, op basis van onze persoonlijke ervaringen en op basis van heel veel dat we hebben gezien en waar we over hebben nagedacht. Zowel in ons werk als uit ervaring met vrienden en familieleden die in verpleeg- of verzorgingshuizen zitten.

We lopen altijd om het gebouw heen. Is er een leuke wandelgelegenheid? Is er bijvoorbeeld een bord waarop staat welke wandelroutes je kan volgen? Of waarop staat wat er in de omgeving valt te beleven, waar een theehuis is of waar je lekker pannenkoeken of een patatje kan eten? We waren laatst in Amsterdam-West. Er was daar heel veel omheen te beleven, maar bezoek dat van buiten de stad komt, heeft geen idee van wat je daar allemaal kunt doen. Het is zo jammer dat wanneer je op bezoek komt in zo'n huis, dat je gebonden bent om daar binnen te blijven zitten en je niet geneigd bent om iemand mee te nemen naar een andere plek.'

Hetti Willemse: 'Je moet als het ware verleid worden. Wij zeggen altijd: verleiding en afleiding zijn ontzettend belangrijk. Sommige mensen weten niet goed wat ze elkaar moeten zeggen of wat ze moeten gaan doen bij een bezoek. Maak dat dan aantrekkelijk, biedt het aan zonder te zeggen, je móet het doen. Je moet het zo aantrekkelijk maken dat mensen bedenken dat ze gezamenlijk een ommetje kunnen maken. Of laatst waren we ergens waar een manège in de buurt was waar je naar toe kon lopen, er waren tafels om te picknicken. Het is goed om het contact met de buitenwereld zo veel mogelijk nog te laten plaatsvinden. Bij dementie is zwaaien een reflex die men vaak nog heeft. Dus iemand die buiten langsloopt en zwaait, dat geeft meteen een prikkel. En als de bewoners en bezoekers zich lekker voelen heeft dit ook een positieve uitwerking op de medewerkers..

We lopen niet met pen en blocnote rond. Anders krijg je niet die vertrouwensband. Wij slaan op in ons hoofd wat we zien. We maken wel foto's, als geheugensteuntje. Na de visite, als we klaar zijn, gaan we terug naar de auto en spuien we als een gek naar elkaar wat we allemaal hebben gezien en die aantekeningen vormen de basis voor het verhaal dat wij gaan schrijven.' ■

Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse geven een presentatie tijdens het congres 'Kleinschalig zorgen voor ouderen' op 9 april. www.zorgvisite.nl.