



# Dames THe-blik: ‘Wie ben ik? En voor wie ben ik er?’



*De Dames THe, Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse, gaan sinds 2011 onverwachts op zorgvisite bij verpleeghuizen en woonzorgcentra door heel Nederland. Ze beoordelen de huizen op het ‘thuis voelen’ en kijken ernaar met de blik van: hoe zouden wij dit verpleeghuis voor onze eigen vader of moeder vinden? Op basis van hun zorgvisite ervaringen schrijven ze mooie blogs die verschijnen op de website van Waardigheid en trots.*

Kent u dat gezelschapspel waarbij je door vragen te stellen, gezichten van personen moet omklappen om uiteindelijk er achter te komen wie degene is waarmee je het spel speelt? Bij het merendeel van de websites van zorgorganisaties is dat precies zo en moet je maar raden welke gezichten er achter zitten. De inhoud is anoniem en zakelijk. En datzelfde kun je zeggen van het informatiemateriaal. Je vraagt je dan af: voor wie is de website eigenlijk bedoeld? En: Wie is eigenlijk wie?

## Websites met ronkende organisatietaal

Ter voorbereiding van onze zorgvisites kijken wij altijd goed naar de websites van de te bezoeken zorgorganisaties en locaties. Vind je wel de informatie die je vanuit een (toekomstig) bewoners- of naastenperspectief nodig hebt om een keuze te maken voor één van de toch wel meest ingrijpende beslissingen aan het eind van een mensenleven: het gaat thuis niet meer, de naasten trekken het niet meer en

verpleeghuiszorg is aan de orde. Meer dan ons lief is, treffen wij websites met ronkende organisatietaal over het huis, de algemene visie en wat men allemaal in de aanbieding heeft aan zorg en diensten.

**Dames THe, [www.zorgvisite.nl](http://www.zorgvisite.nl)**

*'Meer dan ons lief is, treffen wij websites met ronkende organisatietaal over het huis, de algemene visie en wat men allemaal in de aanbieding heeft aan zorg en diensten.'*

Daarentegen moet je in de meeste gevallen een ware digitale kunstenaar zijn om bij informatie te komen die je als (toekomstig-) bewoner of naaste graag van te voren wilt weten. Zoals: hoe zit het met de wachttijden? Hoe is de personele samenstelling en bezetting waar ik kom te wonen? Hoe groot zijn de appartementen? Staan er plattegronden van de etages en van de appartementen, woningen op de website? Kan ik mij via een virtuele rondleiding een beeld vormen? [Kan ik mijn eigen bed meenemen?](#) Hoe ziet een dag eruit? Wordt er zelf gekookt? Kan ik mijn eigen dossier inzien? Hoe is het palliatieve beleid? Hoe is het met buitenruimte gesteld en kan ik daar makkelijk naar toe? Zijn de informatiemappen over de zorglocatie te downloaden van de website.

## Nauwelijks inlogmogelijkheden voor bewoners of naasten

En treffen we vaak nog wel buttons tot inloggen voor medewerkers, zelden is er een button voor bewoners of naasten, laat staan een eigen inlogmogelijkheid voor een bewoner of naaste om het persoonlijke zorgdossier in te zien. (NB. We waren aangenaam verrast kort geleden zo'n button te treffen bij verpleeghuis De Borkel in Gorsel, onderdeel van Sutfene. Via die button kunnen bewoners en hun verwanten Inloggen in het eigen digitale zorgdossier. Een heldere handleiding wijst de weg. Een doorbraak die Waardigheid en trots meteen integraal kan doorvoeren).

Van de nu 150 websites die wij bij onze zorgvisites aan een QuickScan hebben onderworpen moesten we meestal diep in de krochten duiken om te weten wie nu degenen zijn die staan voor de organisatie of locatie. Echt zelden tot nooit tref je een introductie van degene die als eindverantwoordelijke voor de organisatie/locatie staat en zich erop laat aanspreken. Vanuit welke passie en gedrevenheid zorgen bestuur, leidinggevend, leden van de cliëntenraad en de Raad van Toezicht er zichtbaar (met gezichten!) voor dat u, als (toekomstig-) bewoner verzekerd kan zijn van een waardige en tevreden oude dag in een prettige, veilige en van goede zorg voorziene omgeving. Waar uw dierbaren zich ook thuis voelen en hun natuurlijke affectieve relatie met u kunnen voortzetten zoals u gewend was.

Hoe anders was de ervaring laatst bij een toeristisch weekendje Rotterdam/Dordrecht en een overnachting op de ss Rotterdam, het voormalige Holland-Amerika passagiersschip gelegen aan de kade van Katendrecht. In de informatiebrochure in de kajuit presenteren de eigenaren van de hotelketen waar het passagiersschip toe behoort, zich persoonlijk met hun familiegeschiedenis en hun drive en passie voor het hotelwezen en nemen je zo meteen in hun begeestering en gastvrijheidsfilosofie mee. Ze leggen uit hoe zij jou een fijn verblijf willen laten ervaren.

## Wees benaderbaar

Treed uit uw schaduw Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Management. Laat zien waar u persoonlijk voor staat. Wees benaderbaar. Geef u figuurlijk bloot. Wij menen dat een persoonlijke introductie en een gezicht een belangrijke (psychologische) bijdrage levert aan het vertrouwen in de zorgorganisatie. En neem dan meteen in je verhaal en op je website mee hoe je personeelssamenstelling is in relatie tot de afspraken gemaakt in het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#), alsook hoe je de basisveiligheid op orde hebt. Het zijn twee zaken die op 1 juli 2017 bij elk verpleeghuis transparant gemaakt moeten zijn, anders volgt er een boete hoorden wij VWS zeggen op een informatiebijeenkomst over het Kwaliteitskader. Een steekproefje onder websites wijst uit dat VWS flink wat boetes kan uitdelen. Zonde geld.

## Meer weten

- [Lees ook de eerdere blogs van de Dames The-blik](#)
- Met de publicatie vanaf 2007 van hun boeken 'Thuis Wezen', 'Thuis Voelen' en 'Thuis Zijn', alsook het boek 'En zij leefden nog goed en tevreden. Hoe de bureaucratie bijdraagt aan betere ouderenzorg', breken de Dames The een lans voor het Thuis Voelen en beschrijven zij hoe kwaliteitsverbeteringen in de langdurige zorg praktisch en door iedereen kunnen worden opgepakt. Op de website [www.zorgvisite.nl](http://www.zorgvisite.nl) vindt u alle verdere informatie.
- [Abonneer u op de nieuwsbrief \(via website zorgvisite\)](#) van de Dames The en ontvang steeds de nieuwste zorgvisite en tips!

### Nooit meer een blog van de Dames The missen?

Abonneer u nu op onze wekelijkse nieuwsbrief.

#### Ik ga akkoord

Bij aanmelding voor onze nieuwsbrief en e-mails over bijeenkomsten, accepteer jij ons [Privacy Statement](#) en geef je toestemming aan Waardigheid en trots op locatie om je via e-mail op de hoogte te houden.

Ja, ik ga akkoord

Aanmelden

---

**tags:**

[Blogs Dames THe-blik](#) (51)

**thema:**

[Cliënt centraal](#) (180)