



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Henk Nies en Anja Jonkers: ‘Kwaliteit eenvoudiger regelen’



Als je hun loopbanen naast elkaar legt, dan móeten ze elkaar wel kennen. Henk Nies en Anja Jonkers werken allebei al tientallen jaren in de ouderenzorg, kwaliteit van zorg is hun belangrijkste raakvlak. Vanaf het begin zijn beiden betrokken bij het opzetten van kwaliteitsprogramma's als Zorg voor Beter en In voor Zorg en kennisorganisatie Vilans. Vanavond spreken ze elkaar in een ontspannen setting, zonder strakke agenda. Aanleiding: het afscheid van Henk – hij gaat met pensioen. Een mooi moment om te filosoferen over wat was en wat komt. Programmadirecteur van Waardigheid en trots Anneke Augustinus leidt het gesprek.

Met passie voor de praktijk staan Anja en Henk stil bij hun ervaringen. Henk Nies was de laatste jaren directeur Strategie en Ontwikkeling bij Vilans. ‘Ouder worden interesseert me al sinds mijn studie, ook in mijn eigen leven. Het is belangrijk om het goed te doen, het is een wezenlijk element van je leven. Ik vind het van belang om wat ik in mijn op het oog vrij abstracte werk doe in verband te brengen met mijn eigen ervaringen.’ Anja: ‘Mij fascineren de medewerkers altijd het meest in de ouderenzorg. Vooral de vraag hoe mensen het zo lang kunnen volhouden. Want dat vind ik in de langdurige zorg ingewikkelder dan in de ziekenhuiszorg.’



Zorgrelatie werd eenzijdiger

Anja schetst hoe al in de jaren negentig de ouderenzorg steeds complexer werd en vergevorderde dementie meer en meer haar intrede deed in de instellingen. ‘Langzamerhand verdween daardoor de wederkerigheid uit de relatie zorgmedewerker – cliënt. Een bewoner die aan jou als verzorgende vroeg hoe je dat organiseerde in de schoolvakantie met de kinderen thuis – die verbondenheid deed je goed. Maar die verdween steeds meer.’ Henk herkent het: ‘Die wederkerigheid is precies zoals je zegt zó belangrijk. Mijn vrouw werkte als fysiotherapeut in de psychogeriatric. Het viel haar op den duur zwaar dat iemand met wie ze intensief had geoefend haar na de vakantie niet meer herkende.’ Hij noemt relatiegerichte zorg als een interessante ontwikkeling, gericht op de persoon van de cliënt én de zorgverlener.

Anneke oppert dat de oudere op een bepaald moment misschien de zingeving van een ander wordt. ‘Komt er een omslagpunt, word jij als afhankelijke oudere een bron van betekenis voor de ander? Daar zou je iets mee kunnen als sector: ouderen hebben dan betekenis voor de maatschappij.’ Volgens Anja kun je die betekenis vrij eenvoudig bereiken. ‘Het biedt iemand structuur en voldoening naar jou als oudere om te kijken. En jij zorgt voor de koffie met iets lekkers erbij.’ Henk: ‘In de Kwaliteitsraad van het Zorginstituut gaan we uit van autonomie, verbinding met de ander en betekenisvol zijn. Dat laatste dreigt onder te sneeuwen. Die moeten we denk ik meer agenderen.’



Zwarte lijst

Hoe ontwikkelde de kwaliteit van zorg zich, de afgelopen decennia? Sinds 2003 volgden vier of vijf kwaliteitsprogramma's elkaar op. Anja, die dit vanuit haar functies destijds binnen VWS en de Inspectie kan overzien, vertelt dat in het begin thema's als decubitus en goede voeding dringend om aandacht vroegen. In de jaren daarna was het ene programma effectiever dan het andere. Ook politieke belangen speelden een rol. Het dieptepunt was zonder twijfel de 'zwarte lijst' in juli 2016 met daarop 150 verpleeghuizen die ondermaatse zorg zouden bieden. Henk: 'Zo veel mensen zijn toen echt persoonlijk geraakt.'

Anja ziet mooie leercurves in de sector maar beseft hoe gemakkelijk je weer 'de helling af gaat', bijvoorbeeld bij vertrek van een collega of bij ziekte. Henk: 'En kwaliteit is niet iets eenmaligs. Je moet het onderhouden. Ik moet ook voortdurend trainen om in conditie te blijven.'

Het moet simpeler

Hij geeft een inkijkje in hoe een kwaliteitsprotocol té ingewikkeld wordt: 'Ik was betrokken bij nieuwe kwaliteitsregels rond decubitus. 98% van wat we weten over decubitus is gebaseerd op enkele eenvoudige principes. Maar wij haalden er een specialist bij, die zich natuurlijk precies op die 2% ging concentreren. Zo werden het onnodig complexe regels. Stop met overal specialisten bij halen. Zij weten bovendien vaak te weinig van de praktijk.'

Anja: 'Als je bij ons in het kwaliteitsmanagementsysteem kijkt, word je gillend gek. Kwaliteitskader, kwaliteitskader, protocol, protocol, protocol... Het moet meer behapbaar worden.' Henk ziet voor zich hoe het anders kan: 'Als koepelbegrip "passende zorg", daaronder per sector een kwaliteitskader, daaronder per

doelgroep alleen de noodzakelijke de protocollen. De boel van bovenaf opschonen aan de hand van de vraag: draagt het bij aan passende zorg of niet? Zo nee, dan verwijderen.’ Anja: ‘Never waste a good crisis... Misschien dwingt de huidige crisis ons wel tot meer eenvoud, betere technologie, noem maar op. Tijdens corona bleken we ook buiten bepaalde zaken te kunnen. Misschien is dit het moment voor veranderingen.’



Wat doet de familie?

Henk Nies komt met vijf basisvragen, in gebruik bij De Zorgboog in Zuidoost-Brabant: ‘Wat kunt u zelf, wat kunnen hulpmiddelen en technologie, wat kan uw familie, wat uw buren of vrijwilligers en tenslotte: wat kunnen wij als professionals betekenen?’ Ook in Denemarken weet hij van een integrale aanpak om mensen in hun zelfstandigheid te steunen. Hij relateert: ‘Maar ook daar klaagt men over verpleeghuizen. Nog nergens hebben we een antwoord gevonden op de vraag hoe we het leven van ouderen met verregaande kwetsbaarheid goed kunnen ondersteunen. Niet alles is oplosbaar. En als het dan toch voor mij speelt, dan kies ik voor Nederland.’

De actievere familierol wordt een spannende: ‘Hoe verleid ik familie ertoe meer te doen dan een keertje koken?’, vraagt Anja. Ze onderstreept hoe akelig de ziekte dementie is en blijft. Voor familie is op bezoek gaan een hele opgave, ze kent het gevoel uit eigen ervaring. Henk: ‘Echt in contact komen met je naaste met dementie is zó ontzettend moeilijk in zo’n huiskamer.’ Hij vindt dat het veel vraagt van de sociale vaardigheden van zorgmedewerkers om goed met familie om te gaan.

Geen glossy’s meer

Anja zou graag zien dat zorginstellingen in hun visieboekjes beter meenemen wat hun medewerkers werkelijk

nodig hebben. Ze vindt de afstand tussen beleid en praktijk te groot. ‘Ik hoor geregeld “Zij bedenken hoe ik mijn werk moet doen, ze vragen nooit aan mij hoe IK denk dat ik mijn werk moet doen”. Dáár zit denk ik de oplossing: vraag vaker aan medewerkers waaróm ze elke ochtend om 07.15 uur binnenstappen. Probeer erachter te komen wat hen werkelijk drijft en geeft daaraan meer ruimte in de teams. Dát soort leiderschap heb je nodig op de zorgvloer, dat stimuleert de teamdynamiek meer dan abstracte visies en mantra’s.’

Henk Nies, directeur Strategie en Ontwikkeling, Vilans

Geboren: Heythuysen, 1955

Opleidingen: psychologie, psychogerontologie

Eerdere en andere functies: bestuurder Vilans, bijzonder hoogleraar Organisatie en Beleid Langdurige Zorg (Jo Visser leerstoel), lid Kwaliteitsraad Zorginstituut, lid Raad van Toezicht AxionContinu, vice-voorzitter Eurocarers (Europese organisatie van en voor mantelzorgers).

Anja Jonkers, districtsdirecteur Utrecht West, Careyn

Geboren: Nederweert, 1966

Opleidingen: verpleegkunde, docent verpleegkunde, management, organisatie- en veranderkunde

Eerdere en andere functies: zorgmanager Laurens, senior beleidsmedewerker VWS, leidinggevende functies Ouderenzorg, Verpleeghuiszorg en Zorg Thuis bij Inspectie voor de Gezondheidszorg, directeur Intramurale zorg Florence

Tekst: Linda van Ingen

Meer weten:

- Anja Jonkers over kwaliteit verbeteren bij Florence: [Kwaliteit verankeren, hoe doe je dat?](#)
- Bekijk de gesproken blog van Henk Nies op het congres van 2021: [Vooruitkijken naar je oude dag](#)