

## Interviewteams brengen de kwaliteit van ouderenzorg in kaart



Foto: ZorgkaartNederland

Om de kwaliteit van de ouderenzorg in Nederland te verbeteren heeft het ministerie van VWS het plan [‘Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen’ \(pdf\)](#) geïntroduceerd. Transparantie binnen de sector is een belangrijk aandachtspunt van dit plan. Kwaliteit van ouderenzorg is immers niet alleen een discussie binnen de muren van een zorginstelling waard, maar gaat de hele samenleving aan. Iedereen krijgt immers vroeg of laat te maken met de zorg voor onze ouderen.

Een van de middelen om die transparantie te bevorderen, is [ZorgkaartNederland](#), een onafhankelijke waarderingssite voor de zorg. ZorgkaartNederland is een initiatief van patiëntenfederatie NPCF, van en voor patiënten dus. Meer dan 240.000 reviews heeft het Nederlandse publiek daar al achtergelaten over individuele zorgverleners, ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen en praktijken.

Om het belang van transparantie te onderstrepen, zijn waarderingen op ZorgkaartNederland onderdeel van de onderhandelingen die de zorgkantoren vanaf 2016 over de inkoop zullen voeren. Maar storm loopt het nog niet, met de reviews over verpleeghuizen in Nederland. ZorgkaartNederland stelt daarom interviewteams ter beschikking. Een verpleeghuis krijgt dan speciaal daarvoor getrainde mensen op bezoek om cliënten en hun

naasten te interviewen over hoe zij de kwaliteit van zorg en wonen beleven.

## Het Beekdal transitiehuis

Waardigheidentrots.nl ging op pad met een interviewteam van ZorgkaartNederland en tekende op wat het voor Vilente Het Beekdal betekent om zo'n team op bezoek te krijgen.

Vilente heeft 8 woon-zorglocaties in de gemeenten Ede, Wageningen en Renkum. Het Beekdal is de oudste en dateert van 1967. Volgend jaar gaat het tegen de vlakte en gaan de bewoners naar een nieuw onderkomen. Teammanager Hanneke Meerpoel noemt Het Beekdal een transitiehuis. Doelend op de transitie van verzorgings- naar verpleeghuis, maar ook op de transitie van oude naar nieuwe locatie. Om te weten wat beter kan, hebben zij een interviewteam van ZorgkaartNederland uitgenodigd om bewoners te ondervragen op een zestal aspecten.

Dat we juist bij Het Beekdal welkom zijn voor de meeloopdag, getuigt van moed. Het vooroordeel dat alleen nieuwe locaties een team van ZorgkaartNederland zouden uitnodigen om reviews op te halen, is daarmee de kop ingedrukt.

## Communicatiemiddel

ZorgkaartNederland is een communicatiemiddel voor ons, zegt kwaliteitsadviseur Brenda Boonk. 'We willen dichtbij onze bewoners en hun naasten staan en hen betrekken bij wat wij beter kunnen doen. Positieve reviews zijn prettig, maar minder goede reviews betekent dat we actie kunnen ondernemen en in gesprek met hen kunnen gaan.'

De CQ-vragenlijst geeft maar eens in de twee jaar een beeld van wat cliënten en hun naasten vinden. Reviews daarentegen kunnen het hele jaar door worden geplaatst. Voor Vilente is dit nog maar het begin. Boonk: 'We willen ook de naasten van onze cliënten vragen om een review over ons te schrijven. ZorgkaartNederland geeft zo in feite een continuwaardering af.'

Daarnaast verwelkomt Boonk de kwartaalrapportages die ZorgkaartNederland iedere organisatie met een profielpakket bij ZorgkaartNederland verstrekt. Het bevat een overzicht van de resultaten over het afgelopen kwartaal, gebenchmarkt met de branche. Een profielpakket dat door samenwerking met brancheorganisatie Actiz voor de helft van de prijs kan worden aangeschaft. 1950 euro per jaar kost het en 950 euro als het maar om één locatie gaat. Maar een interviewteam uitnodigen is gratis. Voor iedere verpleeghuislocatie die dat wil.

## Geen inbreuk op rust en welzijn

Het interviewteam van vandaag bestaat uit 3 mensen. Cora Oostlander is een van hen. De interviewers hebben een lijst gekregen met alle bewoners. Erop aangetekend is welke bewoner niet geraadpleegd mag worden. Mensen met een vergevorderde vorm van dementie bijvoorbeeld of voor wie het om andere redenen te veel

inbreuk zou maken op hun rust en welzijn.

De bewoners zijn op het bezoek vandaag voorbereid in de vorm van een brief. Aan de medewerkers zijn flyers uitgedeeld. Gemakkelijk is het niet vandaag. Of het de warme julidag is of de kwetsbare mensen in de populatie, maar de gesloten deuren van de bewoners die ook na een heel ritueel vol kloppen op de deur, wachten, vragen, wachten en nog luider vragen gesloten blijven, zijn hoog in aantal.

Een probleem van algemener aard is de 6-vragenlijst waarmee de interviewers op pad gaan. Mensen zijn niet gewend om te denken in cijfers, legt Oostlander uit. 'Dat heeft ook met de generatie te maken. We moeten uitleggen waar een 5 voor staat, of een 8. Ik verwijs dan naar de cijfers op hun lagere-schoolrapport. Dat kunnen ze zich vaak nog goed voor de geest halen.'

## Eten

De 6 vragen lijken zich ook wel wat minder te lenen voor de ouderenzorg. Oostlander: 'We maken de thema's inzichtelijk met voorbeelden. Over het eten hebben veel mensen een opmerking, maar dat is geen apart thema op de reviewlijst. Maar in de ouderenzorg is dat wel belangrijk.' De thema's zijn voor alle sectoren gelijk: accommodatie, afspraken, behandeling, informatie, luisteren en medewerkers.

Naast het interviewen van cliënten is het de bedoeling ook hun naasten te treffen. Dat levert weer heel andere verhalen op, zegt Oostlander. 'Naasten zijn veel kritischer. De cliënten hebben over het algemeen ook wel kritiek, maar willen dan toch een 8 geven. De verzorgenden doen zo hun best, zeggen ze dan.'

Of het de generatie is die het lastig vindt om kritiek te leveren of dat het te maken heeft met de afhankelijkheidspositie waarin cliënten in de ouderenzorg wel en patiënten in de revalidatie- of ziekenhuiszorg niet meer zitten als zij eenmaal weer naar huis gaan, is een vraag die vanmiddag een beetje boven de markt blijft hangen.

## Vragen aanpassen

Maar unaniem zijn alle betrokkenen vandaag erover eens dat je ergens moet beginnen om de kwaliteit van de ouderenzorg via de cliënt in beeld te brengen. De vragen zullen aangepast gaan worden voor de ouderenzorg, zegt Astrid de Bruijn van de NPCF. 'De vraag over afspraken bijvoorbeeld is voor veel mensen in de ouderenzorg een te abstract thema. Samen met Actiz zullen we de vragen herzien.'

Waarom stuurt ZorgkaartNederland eigenlijk interviewteams op pad? Moet dat niet uit cliënten zelf komen: een review geven? De Bruijn: 'De generatie ouderen in woon-zorglocaties is nauwelijks digitaal onderlegd. Zij zullen dus ook niet snel een waardering op een website achterlaten en ZorgkaartNederland is ook zo'n volledig digitaal platform.'

Op ZorgkaartNederland zijn wel veel reviews te vinden van ziekenhuizen. Nu bijna ieder ziekenhuis in Nederland over een marketingcommunicatieadviseur beschikt, hebben die voor een enorme boost aan

reviews gezorgd. Zorginstellingen doen er dus wel degelijk goed aan om zelf hun cliënten en patiënten actief te benaderen met het verzoek om reviews af te geven, en niet af te wachten totdat mensen zelf achter de computer kruipen.

## Bushalte voor de deur

De Bruijn: 'Met waarderingen op ZorgkaartNederland kunnen organisaties actief werken aan verbeteren van hun zorg. Maar ze kunnen zich zo ook profileren ten opzichte van andere locaties in hun branche.' Er zijn daarnaast vergevorderde plannen om ZorgkaartNederland te koppelen aan de VVT-database van ActiZ; een database met tot op detailniveau gegevens over de verschillende woon-zorglocaties in Nederland. Van de mogelijkheid om een parkiet te houden tot de aanwezigheid van een bushalte voor de deur.

De ouderenzorg is nog steeds wel een wat gesloten wereld, zegt de Bruijn. 'Wij gaan actief met onze interviewteams de boer op. We bellen zorgorganisaties en leggen uit dat wij hen willen faciliteren bij het verkrijgen van reviews.'

Maar zo actief als Vilente met ZorgkaartNederland omgaat, is nog niet iedereen gewoon in de branche. De Bruijn: 'Ik heb wel meegemaakt dat een beleidsmedewerker aangeeft dat ze daar nu echt niet op zitten te wachten. Er moet in hun ogen eerst nog een hoop gebeuren voordat ze het aandurven om een interviewteam over de vloer te krijgen. Ik zei toen dat ze het juist kunnen aangrijpen om aan de directie of raad van bestuur te laten zien dat verandering nodig is. Je kunt als locatie ZorgkaartNederland inzetten ten voordele van alles wat je wilt veranderen.'

## Spannend

En ja, het is ook spannend, zegt teammanager zorg Hanneke Meerpoel. 'Maar als er negatieve reviews komen, is dat aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan. Omdat voor deze locatie een andere gebouwd gaat worden, willen we juist weten wat we beter en anders kunnen doen. Dat deze locatie oud is, is voor ons geen reden om ZorgkaartNederland buiten de deur te houden.'

Hoe belangrijk is de locatie eigenlijk? Interviewer Cora Oostlander merkt wel dat het wel belangrijk is. 'Dat horen we in de gesprekken. Maar ik heb ook al een locatie meegemaakt die oud was en gesloopt zou gaan worden, maar de bewoners heel erg tevreden waren. Wat daar meespeelde was dat de medewerkers zich in het stof liepen.'

Zijn de negatieve reviews tegen te houden door de betreffende locatie? De Bruijn: 'Nee; de reviews gaan alleen nog langs ons eigen redactieteam. Er is geen censuur op mogelijk.' Maar zo'n vaart zal dat niet lopen. We gaan op zoek naar bewoners die door het team zijn geïnterviewd. Een van hen heeft net zijn broer op bezoek. Hij vond het heel leuk om geïnterviewd te worden. Maar eigenlijk is hij overal tevreden over. 'Ik klaag nooit, want ik heb het hier prima naar mijn zin. Ik moet wel eens wachten, maar ze nemen ook overal de tijd voor.'

## Zonnescherf

Het is warm in de kleine kamer, daarom is het zonnescherf naar beneden gedraaid. Dat beschermt enigszins tegen de felle zon. Gelukkig is dat zonnescherf net gemaakt. tweeënhalve maand moest hij het zonder stellen. Maar klagen doet hij niet, want hij heeft het hier prima naar zijn zin, zegt ook zijn broer. Omdat de volle zon wel erg warm was in zijn kamer op het zuiden heeft hij al die weken dat hij wachtte op een nieuw scherm beneden in de centrale ruimte doorgebracht. Dat was wel vervelend, beaamt zijn broer. Gaat hij een review schrijven voor ZorgkaartNederland? Na enige uitleg over het platform geeft hij aan zo kritisch niet te zijn. Ze vonden het gedoe met het zonnescherf wel heel vervelend. Maar verder zijn ze overal tevreden over.

*Interview door Ellen Kleverlaan*

## Meer weten

- Video: [Hoe werken de interviewteams van ZorgkaartNederland](#)
  - [Veelgestelde vragen en antwoorden over ZorgkaartNederland](#)
  - Een interviewteam van ZorgkaartNederland uitnodigen? Dat kan door een e-mail te sturen naar [interviewteams@npcf.nl](mailto:interviewteams@npcf.nl) of te bellen naar 033 330 3366.
-