

Voor het derde achtereenvolgende jaar heeft *de Volkskrant* de kwaliteit gewogen van verpleeg- en verzorgingshuizen in Nederland. Voor het eerst is ook het oordeel van bewoners en hun familie meegeteld. De aanvoerders van de ranglijsten combineren tevreden bewoners met goede medische zorg. 'Het is een kleine gemeenschap waarin de sociale samenhang erg belangrijk is.'

Door **Jeroen Trommelen** en **Ellen de Visser**

# 'We doen alleen ons werk'

Het Jacobs Gasthuis ligt in de beste buurt van Schiedam, waar vrijstaande vooroorlogse huizen staan en de straten verzinken in het groen. De burgemeester woont om de hoek. Alles ademt rust en ruimte, ook het interieur in pastelkleuren met oorspronkelijke art-decotrekjes. 'Het is het pareltje van onze groep', zegt Anne-Marie van der Linden, bestuurder van de Frankenland-groep, die in rond Schiedam vijf instellingen voor ouderenhuisvesting beheert.

Het verzorgingshuis heet in de brochure 'statige stadsvilla' en is in de jaren dertig van de vorige eeuw gebouwd als tehuis van gewone ouden van dagen. Die verblijven er nog steeds, in een gerenoveerd pand met eenpersoonswoningen. De 45 bewoners komen uit alle lagen van de bevolking. Er is één 100-jarige. De gemiddelde leeftijd is 87,5 jaar.

Het Jacobs Gasthuis dat dit jaar als beste verzorgingshuis uit de bus is gekomen, dankt die positie aan een combinatie die tamelijk uniek blijkt te zijn: het huis scoort niet alleen uitstekend in het oordeel van haar bewoners, maar óók in de objectief gemeten zorgprestatie.

In geen van de twee lijsten staat het Jacobs Gasthuis in de toptien. Maar een 14de en 21ste plaats (van in totaal 1.260 verzorgingshuizen) leveren opgeteld toch de beste positie op. Op één terrein schitteren is deze ranglijst niet voldoende.

Locatiemanager Rita Hennen is verbaasd over de topnotering. 'Waarom wij, we doen alleen maar ons werk', is haar eerste reactie, maar een dag later zoemt de tevredenheid door de gangen. Het klopt, vinden de personeelsleden. Het draait in hun werk om de combinatie van tevreden bewoners en een goede zorg. En dan is het juist wel slijk om als dubbele subtopper ineens bovenaan te staan.

Maar vanwaar die goede score? Van der Linden: 'Het huis is klein, maar dat hoeft niet alleen een voordeel te zijn. Het is rustig en de omgeving is prachtig. Wat opvalt is dat het personeelsteam enorm stabiel is. Het ziekteverzuim is al jaren erg laag, tussen de anderhalf en twee procent. Teverden personeel is niet ziek en neemt de zorgen van thuis niet mee naar het werk.' Het betekent dat de bewoners altijd dezelfde, bekende gezichten zien en dat het personeel de bewoners uitstekend kent. 'Het is een kleine gemeenschap waarin de sociale samenhang erg belangrijk is.'

Wat ook helpt, is dat het afdelingshoofd verpleegkundige is en dagelijks zelf óók om zeven uur begint in de verzorging, samen met

de andere personeelsleden. 'Mee-werkende afdelingshoofden zijn beleid', zegt de bestuurster, met een schuin oog op haar manager. 'Maar jij doet dat heel intens.'

Rita Hennen wijst op de seniorenwoningen naast het huis, waar een trouwe kern van vrijwilligers de bewoners volop activiteiten voorzet. En hoewel de bewoners een doorsnede zijn van de bevolking, worden ze wel enigszins geselecteerd. 'Je moet onze rust en kleinschaligheid wel waarderen, anders raden we het af.' Opvallend is wel dat veel bewoners zo veel mogelijk in hun eigen appartement blijven, ook tijdens het eten.

De bestuurster heeft zelf een hoogbejaarde moeder in een verzorgingshuis. Dat levert onthutsende en leerzame ervaringen op. 'Ik weet nu hoe ingewikkeld het is om te spreken over tevreden bewoners. Mijn moeder heeft daar bijna niets te vertellen. Het is stikken of slikken. Haar woning wordt één keer per week een kwartiertje schoongemaakt. Als ik er in het

**'Je moet onze kleinschaligheid wel waarderen, anders raden we het af'**

weekeinde ben, begin ik met poetsen. Kennelijk wordt ervan uitgegaan dat de familie dat soort taken op zich neemt. Dat zijn zaken waarvoor wij ons ernstig zouden schamen, maar als je er woont, geef je jezelf over. Met af en toe een oprisping van verontwaardiging.'

Dat verzorgingshuis zegt dat 'er nu eenmaal niet meer personeel is'. Maar dat is een drogreden, denkt Van der Linden. Het Jacobs Gasthuis zit een fractie onder de door de overheid gefinancierde hoeveelheid personeelsleden. Er is tot acht uur 's avonds zelfs een vaste receptioniste. Het ligt er dus maar aan hoe het personeel wordt ingezet.

Op slechts één punt geven de bewoners van het Jacobs Gasthuis hun instelling een gemiddelde ('tamelijk ontevreden') score. Dat gaat over het eten. Het huis heeft een eigen keuken, maar daar wordt alleen opgewarmd zoals in vrijwel alle instellingen. Over het resultaat wordt naar hartelust geklaagd, zegt bewoonster J. Verbiest (82). Eerder deze week kreeg ze halfgare aardappels, maar klagen ligt niet in haar aard. 'Ik heb altijd brood in huis en het vlees is goed, dus dan is dat zo opgelost.'



Mevrouw Verbiest is met haar 82 jaar de jongste bewoner van het Jacobs Gasthuis in Schiedam.

Foto's Joost van den Broek / de Volkskrant

Voor de ranglijst van verpleeg- en verzorgingshuizen, die *de Volkskrant* voor de derde keer publiceert, is voor eerst ook het oordeel van bewoners en hun familie meegewogen. De positie op de ranglijst is hierdoor een optelsom van 'harde' kwaliteitsgegevens en van de 'zachte' beleving van kwaliteit, waarin moeilijk grijpbare zaken als zorgzaamheid, aandacht en privacy worden gemeten.

Externe meetbureaus bezoeken alle verpleeg- en verzorgingshuizen. Ze stellen ruim negentig vragen aan een aantal bewoners. Op psychogeriatrische afdelingen, waar alleen dementerende bewoners verblijven, antwoorden familieleden of vertegenwoordigers. Er wordt gebruik gemaakt van de CQ-index (*consumer quality index*), een gestandaardiseerde methode voor het meten van ervaringen in de zorg.

De 'harde' kwaliteit wordt bepaald op grond van cijfers die de huizen verzamelen over achttien zorginhoudelijke vragen, zoals het aantal bewoners met doorligwonden, het gebruik van verdovende medicatie, fouten met medicijnen en de mate waarin het personeel in geïnstrueerd.

Niet al deze zaken zijn echter even belangrijk. De krant laat de uitslag wegen door een panel van deskundigen. Die vinden het aantal vastgebonden of gefixeerde bewoners bijvoorbeeld drie keer zo belangrijk als de instructie aan het personeel.

Ook bij de 'zachte' kwaliteitscijfers is een extra weging ingebouwd. De vraag of het personeel volgens de bewoner voldoende tijd voor hem of haar heeft, weegt dan bijvoorbeeld zwaarder. Net

als de kwaliteit van het eten en het aanbod van activiteiten. Een nauwkeurige omschrijving van het weegsysteem staat op de website, net als de volledige ranglijst.

De krant werkt aan een steeds betere ranglijst waarin nog resterende knelpunten worden opgelost. Het ministerie van VWS weigert bijvoorbeeld de gegevens van een klein aantal instellingen openbaar te maken. Met een beroep op de Wet Openbaarheid Bestuur hopen we die alsnog te krijgen.

Een mogelijk knelpunt in de meting is de grootte van het huis. Kleine instellingen lijken beter te scoren. Dat kan liggen aan aan de kwaliteit van de zorg, maar óók aan statistische afwijkingen. Zeer kleine instellingen hebben vaker kans op 'nul' bewoners met speciale problemen en doen het waarschijnlijk ook om die reden beter. De overheid stelt op dit moment geen eisen aan de minimale grootte van een instelling.

Ook heeft het ministerie van een groot aantal instellingen nog geen werkelijke scores geleverd van de 'zachte' kwaliteit, maar slechts van het aantal sterren dat deze huizen kregen op de overheidswebsite kiesbeter.nl. Voor de positie op de 'zachte' ranglijst van *de Volkskrant* worden die sterren nu bij elkaar opgeteld. Deze positie wordt vervolgens gemiddeld met die op de harde kwaliteitslijst, die wel op basis van echte prestatiecijfers wordt bepaald.

