

# Vrolijk naar het levenseinde

In november vorig jaar publiceerde *HP/De Tijd* een tweeluik over schrijvende toestanden in verpleegtehuizen. Bij nader onderzoek voor de bundel *Undercover in de ouderenzorg*, die deze week verschijnt, bleek dat het ook anders kan. Een dag in De Herbergier in Arnhem. 'Het leven is een feest!'  
door Ivo van Woerden,  
foto's Martijn Beekman

'Mijn kamer is zo groot als een balzaal, ik mag mijn hondje Binky hebben en als mensen willen logeren, leg ik een luchtbed op de grond,' zegt Kitty de Rooij (81), ex-verpleegkundige met een opvallend oranje brilmontuur. Ze zit aan tafel in haar appartement dat deel uitmaakt van De Herbergier, een particuliere zorgaanbieder voor mensen met geheugenproblemen in het centrum van Arnhem.

Als Kitty wil uitslapen, kan dat. Als Kitty onder de douche wil, kan dat dagelijks. Als Kitty buiten een ommetje wil maken, loopt er iemand mee. Een wijntje? Geen probleem. Willen bezoekers blijven eten, dan zeggen ze dat tegen het personeel en wordt er ook voor hen gekookt. Er schiet Kitty nog iets te binnen: 'Ik zwem en doe aan gymnastiek. O, en de bibliotheek komt aan huis. Het leven is een feest!'

Kitty betaalt hier niet de hoofdprijs voor. Haar AOW en een gedeelte van haar pensioen gaan op aan haar appartement, servicekosten en drie maaltijden per dag plus tussendoortjes. De zorg die De Herbergier biedt, betaalt ze van haar persoonsgebonden budget.

**De Herbergier is voor** de Haarlemse Kitty de ideale plek om te leven. 'Ik kreeg geheugenproblemen en was niet meer zo schoon op mezelf. Maar ik vertik het om op een gesloten afdeling te gaan zitten. Ik heb in de oorlog ondergedoken gezeten en ik wil nooit meer achter slot en grendel.' Ze rilt. 'Dan spring ik nog liever uit het raam'

Vriendin Anneke Joël-de Hond, die haar financiën regelt, had op televisie een programma gezien waarin De Herbergier werd genoemd. Ze maakte een afspraak om te gaan kijken. Kitty zei: 'Hier ga ik niet meer weg.' Kitty blij en Anneke ook: 'Ik vind het een opluchting te weten dat hier goed voor haar wordt gezorgd.'

**Vorig jaar november** publiceerde *HP/De Tijd* mijn undercoveronderzoek naar de ouderenzorg. Behalve journalist ben ik ook verpleegkundige; een zomer lang werkte ik in vijf verpleeg- en verzorgingshuizen van de Rotterdamse zorgaanbieder Zorggroep Rijnmond. De zorg in die tehuizen bleek totaal uitgekleed (zie kader op pagina 28). Er kwamen flink wat reacties op mijn artikelen, die over het algemeen de conclusies van mijn onderzoek bevestigden. In het deze week verschenen



*'Dieren bieden troost, en ze maken het meteen gezellig'*

► *Undercover in de Ouderenzorg – Dagboek van een bejaardenbroeder* heb ik niet alleen mijn ervaringen gebundeld, maar ben ik ook op zoek gegaan naar hoe het anders kan.

Uit verschillende hoeken hoorde ik dat ik eens bij De Herbergier moest gaan kijken, een zorgconcept waarbij het wél lukt om mensen tijd en aandacht te bieden. Ik belde voor inlichtingen en kwam niet de argwaan tegen die ik gewend was uit het voortraject van mijn undercoverproject, maar werd juist enthousiast te woord gestaan. “Kom langs,” zei Adriaan Koenen, co-eigenaar van De Herbergier Arnhem. “Wat je wilt, we regelen het. We willen graag laten zien hoe het ook kan. Wil je blijven slapen? Geen probleem. We hebben een logeerkamer.”

Een week later stapte ik er de drempel

over. Anders dan in Rotterdam was mijn bezoek aangekondigd en zou ik niet meewerken. Desondanks moest ik alle personeelsleden nog vertellen wie ik was en wat ik kwam doen. “We hebben niets afgesproken,” zegt Koenen. “Het gaat zoals het gaat en je kijkt waar je wilt kijken.”

**De Herbergier is een** initiatief van De Drie Notenboomen, een organisatie die zich inzet om zorg beter, goedkoper en leuker te maken. De Drie Notenboomen is in Nederland bekend geworden met de Thomashuizen. Zulke huizen wordt geleid door een echtpaar of samenwonend stel dat zorg biedt aan acht volwassen met een verstandelijke beperking. Ze wonen in bij hun ‘klanten’ en runnen het huis als een bedrijf, waarbij ze hun eigen creativiteit,

kennis en ervaring inzetten om het hun klanten naar de zin te maken.

In 2007 openden Adriaan en Gherina Koenen de eerste Nederlandse Herbergier in Arnhem. Ook zij zijn zorgondernemers, die het hun vijftien klanten met geheugenproblemen optimaal naar de zin willen maken.

Adriaan werkt sinds 1972 in de zorg, eerst als psychiatrisch verpleegkundige en later als manager. Gherina heeft een sociaal-pedagogische achtergrond en runde allerlei bedrijfjes. Uit frustratie over de regeltjes in de zorg wilde Adriaan iets anders. Ze hoorden samen een radio-interview met Hans van Putten, de bedenker van de Thomashuizen, vroegen een gesprek aan, keken elkaar aan toen ze na afloop weer buiten stonden en wisten: dit

**‘De kwaliteit van leven van de gasten staat voorop. Aandacht en liefde zijn belangrijk.’**

gaan we doen. Koenen: “De zorg veranderen, dat is wat ik wil.”

De Drie Notenboomen begeleidt De Herbergiers. De organisatie zoekt een geschikte locatie, biedt een opleiding aan en ondersteuning bij de administratie. Het Herbergier-concept is een franchise die overal kan worden opgezet. “De kwaliteit van leven van de gasten staat voorop,” zegt directeur Annemieke Bambach. “Aandacht, liefde en warmte zijn belangrijk.”

Daar is behoefte aan. De Herbergier in

Arnhem heeft zoveel aanmeldingen dat er maar één op de veertig mensen kan worden geplaatst. Dat doen de Koenens niet op volgorde van aanmelding, maar op basis van wie het best in de groep past. Selectie aan de voordeur dus. Op dit moment wonen er vijftien mensen, die in verschillende mate zorg nodig hebben. Adriaan noemt de mensen die bij hem inwonen ‘vrije geesten’.

**Waar andere instellingen** hun vacatures maar met moeite ingevuld krijgen, is hier naast overstelpende belangstelling van potentiële klanten ook een overdaad aan potentieel personeel. “We hebben een wachtlijst voor toekomstige medewerkers,” zegt Koenen. Ook hier geeft gevoel de doorslag. “We kijken niet per se naar diploma’s, maar of je goed met de mensen kunt omgaan.” Zo werken er naast verpleegkundigen en verzorgenden werken ook een parttime yoga-lerares en een neerlandica bij de Herbergier. Bovendien zijn er weinig vacatures omdat de meeste medewerkers het leuk vinden om echte zorg te kunnen bieden. Ze gaan niet zomaar weg. Ze verdienen hier ongeveer evenveel als bij een regulier verpleeghuis zouden. Geen vetpot dus. Koenen: “Maar het verschil is dat ze hier de ruimte krijgen om het leuk te maken.”

Overdag zijn er naast Adriaan en Gherina vier vaste medewerkers aanwezig; bovendien zijn er stagiaires en vrijwilligers. Omdat het team elkaar corrigeert en opvoedt, lukt het de Koenen ook nog eens om af en toe op vakantie te gaan.

**De Arnhemse Herbergier** is gevestigd in een oud installatiebedrijf en een voormalig koetshuis. De entree is licht en leidt naar een grote open ruimte die is verdeeld in een eetkamer met drie grote tafels en een ruime zithoek met lekkere banken en een grote flatscreentelevisie. De houten vloer, de donkere houten tafels en de leren kuipstoelen zorgen voor een warme uitstraling. Er is een grote, rode open keuken, waar dagelijks voor de vijftien bewoners wordt gekookt.

Bij binnenkomst komt labrador Kees me even begroeten. Er zijn nog veel meer dieren: een tweede hond, katten, kippen en een welgevulde voliëre. Koenen: “Dieren bieden troost. En ze maken het meteen gezellig.”

Naast de ingang is een foto neergezet van een ‘gast’ die de week daarvoor is

overleden. Er branden kaarsjes voor. “We hebben met z’n allen afscheid van haar genomen. Ze was er vanaf het begin bij en hoorde echt bij de familie.”

Tijdens de rondleiding door de kamers horen we “Oeps!” Achter ons staat een van de gasten, Tiny (om privacyredenen niet haar echte naam), in haar ondergoed met haar bovenkleding over de arm gevouwen. Ze giechelt als een klein meisje dat betrapt is. Ze komt een kamer tegenover de hare uit en wilde net zachtjes naar haar eigen appartement huppelen, maar had niet op ons gerekend. “Tiny is verliefd op haar overbuurman,” vertelt Koenen. “En hij op haar. Ze slapen graag bij elkaar. Eerst lagen ze samen in een eenpersoonsbedje, maar in overleg met de familie staat er bij hem nu een tweepersoonsbed. Je kunt ze niet tegenhouden, en nu liggen ze in ieder geval goed.”

**“Als je uit de zorg** komt, moet je veel afleren,” weet Koenen. “Ik zelf ook. Ik dacht dat ik een vrije jongen was, maar hier bleek hoeveel regeltjes er toch nog ingesleten zijn. Bij alles moet je nadenken: waarom doe ik dit? Is dit makkelijk voor mij of voor de gast?” Het eerste wat hij afleerde was haast. “Waarom moet je opschieten? Waarom moet je altijd iets doen? Onze gasten hoeven niet naar hun werk en niet naar school. Ze hebben de tijd. Dat is zo heerlijk. En als je als werknemer denkt dat je alleen werkt als je iets fysieks doet, heb je het mis. Even naast iemand zitten, een hand vasthouden en zwijgen, is ook werk.”

**Omdat er twee keer** zoveel zorguren beschikbaar zijn voor de mensen die hier verblijven dan voor de mensen voor wie ik in Rotterdam heb gezorgd, lijkt de zorg hier me erg kostbaar. Toch is De Herbergier volgens Adriaan en Gherina Koenen een kwart goedkoper dan in een reguliere instelling. Dat heeft twee oorzaken.

Koenen: “In de eerste plaats doen we niet aan rapportages en andere papieren rompslomp. We dragen alles aan het eind van een dienst mondeling over waar de gasten bij zijn. De tijd die we zo besparen, kunnen we aan de gasten besteden.”

Maar het grootste besparingselement wordt gevormd door de Koenens zelf. Samen zijn zij de Raad van Toezicht, het College van Bestuur, de manager, de teamleider, de zorgcoördinator en wat er al niet meer in een verpleeghuis werkt in één.

De Koenens verdienen ieder tussen de ►

## Wat doet Den Haag?

In het regeerakkoord heet ouderenzorg een speerpunt te zijn. Dat is mooi, want uit het undercoveronderzoek dat *HP/De Tijd* in november 2010 publiceerde, blijkt dat het met die zorg bar slecht is gesteld.

Bij de presentatie van het nieuwe regeer- en gedoogakkoord zei PVV-leider Geert Wilders vorig najaar dat er structureel bijna 1 miljard euro extra voor ouderenzorg bij zou komen. "Dat zijn maar liefst 12.000 extra verpleegkundigen." Dat klonk goed, maar er zijn kanttekeningen te plaatsen bij die belofte. Wilders heeft het over 'verpleegkundigen', terwijl de directe ouderenzorg wordt uitgevoerd door lager geschoolde verzorgers, mensen met een mbo-opleiding. Juist op deze groep bezuinigt de regering: dertigplussers die een mbo-opleiding volgen moeten die voortaan zelf betalen. De MBO Raad schreef daarover al een brandbrief aan premier Mark Rutte. Volgens de Raad is dertig procent van de nieuwe werknemers in verpleeg-

en verzorgingshuizen en de thuiszorg namelijk ouder dan dertig. Als het zij-instromers of herintreders moeilijker wordt gemaakt een zorgopleiding te volgen, haken ze straks misschien wel af.

In het regeerakkoord staat bovendien dat de beloofde 12.000 extra medewerkers bestemd zijn voor de dagelijkse zorg voor ouderen én gehandicapten. Een deel van hen komt dus niet bij de bejaarden terecht.

Verder is het de vraag waar die 12.000 extra werknemers vandaan moeten komen. Het Sociaal en Cultureel Planbureau voorspelt namelijk een tekort van 140.000 werknemers in 2030.

Een ander regeringsvoornemen is de invoering van een Zorginstellingen Beginwet. Staatssecretaris Marlies Veldhuijzen van Zanten zei in januari bij de presentatie van de 'houtschootschets' daarvan onder meer dat ze wil dat mensen de regie houden over hun eigen leven. Ze hebben volgens haar recht op dage-

lijkse lichamelijke hygiëne (lees: douchen) en snelle hulp bij toiletbezoek, en op een zinnige dagbesteding, beweging en buitenlucht. Ook dat klonk goed. Maar als deze wet in werking treedt, hebben zorgaanbieders als Zorggroep Rijnmond in Rotterdam, waar ons undercoveronderzoek plaatsvond, wel een probleem. Want waar halen ze de medewerkers vandaan die dat moeten doen? Of worden daar die duizenden extra medewerkers van Wilders voor ingezet? Moeten die dan niet de bestaande vacatures opvullen?

Staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten wil op deze vragen niet antwoorden. Eerder reageerde ze wel op Kamervragen naar aanleiding van de undercoverreportage in dit blad. Ze zei toen dat een zorginstelling zelf verantwoordelijk is voor hoe de zorg wordt ingericht. "Voorop staat dat de zorg moet voldoen aan de normen van verantwoorde zorg, waar de Inspectie voor de Gezondheidszorg op toeziet." |

**De kwaliteit van de zorg** wordt in De Herbergier jaarlijks getoetst met een schriftelijke enquête en om het jaar op de locatie zelf.

Adriaan is als verpleegkundige verantwoordelijk voor de geboden zorg. Als er iets misgaat, is hij het aanspreekpunt. Eens in de veertien dagen komt een arts van een nabijgelegen huisartsenpraktijk visite lopen, maar als het nodig is, komt die vaker. Bij ingewikkelde problemen wordt overlegd met een geriatrische polikliniek.

In De Herbergier wordt opvallend weinig onrustmedicatie gegeven, in tegenstelling tot de Rotterdamse instellingen waar ik heb gewerkt. Koenen: "Waarom zou je woede, verdriet en onrust dempen met medicatie? Als ik zou weten dat ik dement word, zou ik ook weleens de boel bij elkaar willen schelden. We willen die mensen een uitlaatklep bieden. Daarmee besparen we ze de nare bijwerkingen van onnodige onrustmedicatie."

**Inmiddels zijn er** negen Herbergiers open. Dit jaar komen er nog tien bij. De Drie Notenboomen streeft naar vijftig vestigingen door het hele land, waar alles bij elkaar zo'n 750 dementerenden terechtkunnen, een fractie van het totaal aantal zorgbehoevende bejaarden. Koenen: "De Herbergier is niet zaligmakend. Er zijn natuurlijk veel meer mensen met geheugenproblemen dan we zo kunnen opvangen."

Wat hij belangrijk vindt, is de keuzevrijheid. "Je moet kunnen kiezen voor een manier van zorg die bij je past. De 'herbergiers' doen het bijvoorbeeld ook allemaal een beetje anders. Dat zorgt voor concurrentie,

en daarmee houden we elkaar scherp."

Vijf kilometer verderop, in Velp, zit nog een Herbergier, van echtpaar Wim en Nicolette van Bavel. Beiden zijn verpleegkundigen en wilden na dertig jaar in de zorg iets anders opzetten. Hun Herbergier ligt iets meer afgelegen, heeft een grotere buitenruimte en is anders ingedeeld. Zo is er een speciale hoek voor een dame die verslaafd is aan soapseries. In de tuin is het 's zomers genieten. "Afgelopen zomer zaten twee van onze gasten op een bankje buiten in de zon met de benen omhoog," zegt Wim van Bavel. "Tussen hen in stond een flesje zonnebrandolie. Zo hoort het."

**Terug in Arnhem maak ik 's middags** een ommetje door het park met drie bewoners en hond Kees. We voeren de eendjes en lopen op ons gemak weer terug. Dat is er de hele zomer bij Zorggroep Rijnmond niet één keer van gekomen. De rest van de middag lezen de bewoners wat een tijdschrift, spelen een spelletje of

doen een genoeglijk dutje in een stoel.

's Avonds eten we aardappelen, spinazie met ei en braadworst; voor wie geen vlees eet, is er een vegetarische schnitzel. Ik betrap mezelf erop dat er ook bij mij zorggewoontes in zijn gesleten. Naast me zit een mevrouw die vol vreugde haar eten in haar mond stopt. Er is alleen weinig dat daar belandt. De meeste spinazie zit op haar kin, op haar trui of ligt op de grond. Ik heb de neiging om na elke hap even met een servet langs haar mond te gaan.

Megriete, die al drie jaar bij De Herbergier werkt, zegt: "Ik veeg het wel af als ze klaar is. Want denk eens na: wil je haar kin deppen omdat dat voor haar belangrijk is of omdat jij vindt dat ze na elke hap schoon moet zijn?" Ai. "Precies," zegt Megriete. "Het is heel moeilijk om af te leren, maar bij alles wat je doet moet je je verplaatsen in wie er voor je zit."

Na het eten is er koffie en gaat de televisie aan voor wie zin heeft om te kijken. Vier bewoners spelen onder begeleiding bingo. Er volgt nog een wijntje rond een uur of negen en daarna worden degenen die dat willen naar bed gebracht.

"In de zomer zitten we met z'n allen tot laat in de avond buiten," zegt Megriete. "Dan wil het weleens half één zijn voor de laatste in bed ligt."

**De volgende ochtend** is Kitty de Rooij rond negen uur een van de eersten aan de ontbijttafel. Ik lach naar haar. "Moet ik u ergens van kennen?" vraagt ze.

"Ik heb u gisteren uitgebreid gesproken over hoe u het hier hebt," zeg ik.

"Hal" zegt ze. "Daar weet ik niets meer van." Ze denkt er even over na. Dan, monter: "Maar daarom ben ik gelukkig ook hier." |



Ivo van Woerden: *Undercover in de ouderenzorg – Dagboek van een bejaardenbroeder. Maarten Muntinga.* €9,95. Ook verkrijgbaar via [www.ako.nl](http://www.ako.nl).

*HP/De Tijd geeft tien exemplaren van dit boek cadeau. Belangstelling? Stuur onder vermelding van 'Undercover in de Ouderenzorg' een mail naar [redactie@hpdetijd.nl](mailto:redactie@hpdetijd.nl) of een briefkaart naar: Redactie HP/De Tijd, Postbus 95044, 1090 HA Amsterdam.*



*'Mensen moeten kunnen kiezen voor hulp die bij ze past'*

► 4000 en 6000 euro per maand (maximaal 72.000 euro per jaar). Dat is een ondernemersinkomen, zegt Annemieke Bambach van De Drie Notenboomen. "Dat is dus niet te vergelijken met het inkomen van een bestuurder. De ondernemers moeten hier nog belasting over betalen, hun eigen pensioenvoorziening regelen en hun schuld aflossen. Dit bedrag vinden wij redelijk, gezien het risico dat ze lopen en de tachtigjarige werkweek die ze draaien."

Ter vergelijking: de toplaag van Zorggroep Rijnmond, gevormd door het College van Bestuur en de Raad van Toezicht, kostte volgens de laatste jaarrekeningen bijna 318.000 euro.

De Koenens hebben flink geïnvesteerd in De Herbergier. "Je begint met ongeveer een ton schuld," zegt Adriaan. De helft daarvan is de startersfee van 50.000 euro

die ze aan De Drie Notenboomen betalen. Daarna dragen de 'herbergiers' vier procent van de jaarlijkse omzet aan de organisatie af. "En je koopt de inboedel, stopt met ander werk, en dan moet je je bedrijf nog opstarten."

Door die investering kan het echtpaar zich niet veroorloven de boel te laten verslonzen, wat een voordeel is voor de bewoners. Als de herbergiers een goed product leveren, zijn hun klanten tevreden, en daar worden ze dan weer voor beloond.

Daar brengen ze wel een offer voor. Naast de tachtigjarige werkweek is ook het inwonen bij je werk veeleisend. De Koenens bewonen een etage boven de huiskamer, waar ook het kantoortje is. Functioneringsgesprekken vinden plaats aan de keukentafel.