

## Keerpunt in de ouderenzorg

Een belangstellende vraag, een liefdevolle blik, een troostende arm. Als verzorgende kan je in verpleeg- en verzorgingshuizen tientallen keren per dag het verschil maken. Sinds kort weten we dat verzorgenden ook gezamenlijk het verschil kunnen maken door actie te ondernemen.

Ik doel daarmee op het convenant dat onlangs is afgesloten tussen Cordaan en de vakbonden naar aanleiding van klachten van medewerkers van Cordaan over het tekort aan deskundige collega's en de hoge werkdruk, waardoor de kwaliteit van de zorg in hun ogen tekortschoot. Deze klachten kwamen niet uit de lucht vallen. Signalen dat het met de ouderenzorg de verkeerde kant opgaat, zijn lang genegeerd.

Bestuurders hebben er een gewoonte van gemaakt om hun tijd en energie te steken in fusies en reorganisaties, waarvan vooral adviesbureaus en interim-managers hebben geprofiteerd. Niemand weet hoeveel geld er op deze wijze de afgelopen jaren onttrokken is aan de directe zorgverlening, maar het moet in heel Nederland om vele tientallen miljoenen gaan. Met als gevolg dat er bij voortduring te weinig mensen zijn om het verzorgende werk te doen.

Daarnaast zijn bestuurders hun instellingen steeds efficiënter gaan organiseren. Zorg werd in stukjes geknipt en teruggebracht tot losse handelingen, die door medewerkers van verschillende deskundigheidsniveaus konden worden uitgevoerd. Voor het "eenvoudige werk" werden goedkopere, lager geschoolde medewerkers aangetrokken, liefst met een flexibel dienstverband. En terwijl het gemiddelde deskundigheidsniveau van de zorgverleners omlaag ging en de zorgbehoefte van de bewoners omhoog, trokken direct leidinggevenden zich terug achter pc's en in vergaderkamers om te werken aan evaluaties, verbeterplannen en zorgroutes.

De Haagse politiek en de Inspectie voor de Gezondheidszorg waren de afgelopen jaren niet in staat om greep te krijgen op deze ontwikkelingen, laat staan het tij te keren. Na afloop van een serie toezichtbezoeken was de Inspectie in januari van dit jaar nog behoorlijk tevreden over de (papieren) maatregelen van Cordaan om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Amper drie maanden later kwamen zeshonderd medewerkers van Cordaan met de boodschap dat in hun ogen de kwaliteit van zorg onder de maat was.

Het is de maatschappelijke druk van deze medewerkers die de stoot heeft gegeven tot een uniek convenant. Daarin is afgesproken dat Cordaan een maximaal deel van de inkomsten zal uitgeven aan directe zorg, waartoe onder meer de 'overhead' zal worden teruggebracht. Er wordt 1,5 miljoen euro extra uitgetrokken om meer zorgmedewerkers in te zetten en zo de werkdruk te verlagen. Bestaande flexkrachten worden in vaste dienst genomen. Bij ziekte zal voortaan vervanging worden geregeld.

Ik beschouw dit convenant als een doorbraak. Andere verzorgenden zullen zich afvragen of er ook bij hun bestuurders iets te halen valt en zo ja, dan weten ze nu hoe ze dat in handen kunnen krijgen. Wellicht zullen ook deze bestuurders, net als bij Cordaan, eerst in alle toonaarden ontkennen dat er problemen zijn. Maar wees gerust, een paar dagen later - wellicht na een paar bezoeken aan "de werkvloer"- zullen ze schoorvoetend toegeven dat er wel degelijk iets aan de hand is. En dan blijkt er ineens van alles mogelijk te zijn!