

Hoe vaak het wordt gemeld?  
Zo'n twintig keer per jaar.

Anja Jonkers Inspectie voor de Gezondheidszorg

# De 24-uursluis is bijna

**#Zorg** Dit is een verhaal over politiek. Over de kracht van symbolen. Een verhaal over populistten. En over geïrriteerde beroepsbestuurders. Dit is een verhaal over fatsoenlijk omgaan met ouderen. Over Haagse onmacht. Dit is een verhaal over iets dat er niet zou moeten zijn. Dit is een verhaal over een luier. De 24-uursluis.

Dirk Jacob Nieuwboer

‘E r komt een einde aan’, beloofde Geert Wilders een jaar geleden. Vol trots presenteerde hij het gedoogakkoord, met al die punten waar hij ‘keihard voor geknokt’ had. De immigratie zou natuurlijk worden ingedamd. Maar dat niet alleen. Er zou ook een miljard euro extra naar de ouderenzorg gaan. Twaalfduizend verpleegkundigen zouden er bij komen. De PVV had zich daar sterk voor gemaakt. Wilders zei het vol overtuiging: ‘Er komt een einde aan de verschrikkelijke 24-uursluiers.’

Hoe staat het daar mee? Is het een jaar later gedaan met het symbool van de verloeding van de ouderenzorg? Krijgen bejaarden die zelf nog naar het toilet kunnen uit gemakzucht of tijdsgebrek een luier om? Zo'n luier die zo goed absorbeert dat mensen hem zelfs 24 uur kunnen dragen? Of worden die mensen inmiddels, of in de nabije toekomst, respectvoller behandeld? En is dat dan te danken aan de PVV?

Helaas voor Wilders. Helaas ook vooral voor de ouderen. De 24-uursluis bestaat nog. Daar kunnen we wel van uitgaan, ook al zijn er geen harde cijfers beschikbaar.

‘Hoe vaak houden we niet bij, maar het komt nog steeds voor’, weet Marthijn Laterveer, plaatsvervangend directeur van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Hij baseert

zich op de ongeveer vierhonderd bijeenkomsten met cliëntenraden die het LOC jaarlijks houdt. Daarin melden mensen het gebruik nog geregeld, vaak genoeg om het op te merken.

Ook bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) wordt het probleem nog steeds aangekaart. Het zijn meldingen, zegt Anja Jonkers van de inspectie met klem. Die hoeven niet te betekenen dat het altijd echt zo is. Maar het aantal meldingen is hoog genoeg om aan te nemen dat de 24-uursluis niet is uitgebannen. ‘Hoe vaak het wordt gemeld? Laat dat twintig keer per jaar zijn.’

Een jaar PVV-gedogen is dus niet genoeg geweest. Zoals vele jaren van publiciteit en Kamervragen daarvoor niet genoeg waren. Het lijkt zo simpel. Een overzichtelijk probleem. Zeker omdat over de 24-uursluis eigenlijk iedereen het eens is in Den Haag: die zouden ouderen in principe niet om moeten krijgen. En toch lukt het maar niet om er korte metten mee te maken.

## Symbool

De 24-uursluis is natuurlijk een symbool. Zo een waar de PVV het patent op lijkt te hebben. De partij gebruikt een krachtig beeld om een veel bredere problematiek aan te kaarten. Vrijwel meteen nadat Geert Wilders uit de VVD stapte begon hij erover in debatten. En toen hij in 2006 met de PVV negen zetels haalde, nam vooral Fleur Agema de strijd over. Waar anderen spreken over tekortschietende

kwaliteit in de zorg, sprak zij er schande van dat ‘mensen die nog bloembollen hebben moeten eten in de oorlog’ nu een extreem absorberende luier om krijgen omdat het personeel geen tijd voor ze heeft.

En toch had het helemaal geen PVV-onderwerp hoeven zijn. Sterker nog, ooit was het een CDA-onderwerp. Toen in 2003 – Wilders zat nog in de VVD – de LOC aan de bel trok over ‘plasregimes’ en ‘verplichte 24-uursluiers’ stelde CDA-parlementariër Antoinette Vietsch snel Kamervragen. Niet zo gek, want uit onderzoek van LOC bleek dat in maar liefst 10 procent van de verzorgingstehuizen bewoners niet naar het toilet konden als ze dat zelf wilden. ‘Mens onwaardig’, oordeelde de organisatie.

## Belletje

Bij de toenmalige staatssecretaris, Clemence Ross-van Dorp, ook CDA, ging geen alarmbelletje af. Schandelijk? Misstanden? Een politieke tijdbom die snel onschadelijk gemaakt moest worden? Niks ervan. ‘Gezien het feit dat deze situatie in 10 procent van de verpleeg- en verzorgingstehuizen speelt, lijkt het mij onjuist te spreken van een reguliere situatie’, bagatelliseerde ze. En in één ruk door schoof ze de verantwoordelijkheid af. ‘Het is niet aan mij in dezen maatregelen te nemen, maar aan het management van de instelling.’

In de antwoorden op Kamervragen en de debatten proef je steeds het

ongemak. Niet alleen bij Ross-van Dorp maar ook bij andere politici. Ze zijn er heus mee bezig, verzekeren ze. Met die kwaliteit in de zorg. Maar incidenten zullen er altijd zijn. En Den Haag kan toch niet alles oplossen? Dat moet Den Haag toch ook helemaal niet willen?

Het is allemaal niet onwaar, maar de kilheid waarmee het wordt gecommuniceerd, is verbijsterend. Hoe meer Agema zich op lijkt te winden, hoe formeler de antwoorden worden. In 2008 vraagt ze naar aanleiding van een alarmerend artikel aan staatssecretaris Jet Bussemaker (PvdA) of die ook niet vindt dat ‘niemand in ons land de hele dag in een volle, stinkende luier zou moeten hopen te lopen’?

‘Kennelijk beweert een fabrikant van incontinentiemateriaal dat een keer per dag wisselen mogelijk is’, antwoordt ze. Alsof er niet al vijf jaar over 24-uursluiers wordt gesproken. En wat vindt ze er nou van? Zou dat moeten kunnen? Of gaat ze er alles aan doen om er een eind aan te maken? We komen het niet te weten. Bussemaker zegt liever dit: ‘Ik vind het terecht dat het management van verpleeghuizen ervoor zorgt dat ze doelmatig en kostenbewust de zorg in hun instelling organiseren. Dat is in ons aller belang. Dit betekent niet dat zorg onverantwoord of onmenselijk moet worden.’

Zuinig. Afgemeten. Afstandelijk. Zo werd het een PVV-onderwerp. Zo bleef het een PVV-onderwerp.

## Regeerakkoord

Het einde, of beter het streven daarnaar, is ook opgenomen in het regeerakkoord van VVD en CDA en het gedoogakkoord met de PVV.



## Oude dag

‘We zijn het aan de ouderen die ons land hebben opgebouwd verplicht om zorg te dragen voor een goede oude dag’, vinden de drie partijen.



## Een einde aan

En meer specifiek: ‘Voor een sterke vermindering van uitdroging, doorligwonden en ondervoeding en voor een einde aan 24-uursluiers.’



## Het is heftig als ze zeggen: doe het maar in je broek.

Marthijn Laterveer Landelijke Organisatie Cliëntenraden

# Perspectief



# uitgewrongen

'Dat gehamer op die 24-uursluiser wekt irritatie op', verklaart Laterveer die houding. 'Alsof dat het enige probleem is. Het gaat natuurlijk ook niet alleen om die luijer, het gaat om een breder probleem.'

En wie daarnaar kijkt, ziet dat het de goede kant op gaat.

'Grofweg kun je zeggen dat instellingen het tien jaar geleden als een gegeven zagen dat ouderen incontinent waren', legt Jonkers van de Inspectie uit. 'Nu zijn ze veel alerter.'

Het incontinentiebeleid maakt nu, in tegenstelling tot vroeger, deel uit van de onderzoeken van de Inspectie. En ook andere zaken zijn op papier veel beter geregeld. Zo kwam Ross-van Dorp (!) met een groot aantal organisaties overeen om zogeheten Kwaliteitskaders in te voeren. Haar politieke antenne mocht niet zo goed zijn, besturen kon ze wel. Want die kaders lijken wel degelijk effect te hebben.

Zo moet een dokter nu eerst een diagnose stellen als er een vermoeden is van incontinentie. Dat gebeurt nog niet altijd, maar het gaat wel met sprongen vooruit. In 2007 gebeurde het in 46 procent van de gevallen, twee jaar later al in 67 procent. En als het dan wordt vastgesteld, dan moet in overleg met de familie worden bepaald hoe vaak en wanneer de oudere verschoond moet worden.

'Er is nu het besef dat het behoorlijk ingrijpend is als je incontinent bent', zegt Laterveer van de cliëntenraden. 'Het is heel heftig als ze tegen

je zeggen: doe het maar in je broek. Er zitten nog steeds notoire instellingen tussen, maar heel veel anderen zijn er mee aan de slag gegaan.'

Zoals HilverZorg uit Hilversum. '24 uur rondlopen in een luijer' luidde de kop boven een artikel in *De Gooien Eemlander* uit oktober 2008 waarin een boze schoonzoon van een van de bewoners aan de bel trok. Zo werd het een van de instellingen, maar zeker niet de enige, die publiekelijk van het gebruik van de beruchte luijer werden beschuldigd.

### Incontinentiesystemen

Agema stelde er Kamervragen over. De toenmalige bestuursvoorzitter zei dat het allemaal wel meeviel, maar sloot het gebruik van de 24-uursluiser ook niet uit. 'Ik ga het niet goedpraten, maar we verschonen als het moet en daarvoor heb je terughouding incontinentiesystemen waarbij een keer per dag wisselen mogelijk is.'

Twee maanden later werd de 'procedure toiletgang en incontinentie' aangepast. En daarna nog een paar keer aangescherpt. 'De maximale wachttijd is nu 5 tot 10 minuten', verzekert Katja Teunissen, hoofd van het kenniscentrum. In 2008 werkte ze nog niet bij HilverZorg. 'Nu zijn er geen verschoningsrondes of toilet-rondes meer. Laat staan 24-uursluiers.'

'Ik werk al jaren in de zorg', zegt ze. 'En tien, vijftien jaar geleden had je inderdaad nog toiletrondes'. Maar de ouderenzorg van toen is aan het ver-

dwijnen. Er is veel nieuw gebouwd, maar de zorg is vooral anders georganiseerd. Toen werkten verplegers vaak met grote groepen van bijvoorbeeld dertig, veertig ouderen. En de taken werden veel meer verdeeld. Eén persoon voor de koffie. Eén voor de bingo. Eén voor het verschonen.

'Het is nu veel kleinschaliger, ook bij HilverZorg', legt Teunissen uit. Nu vormen ouderen vaak met zijn achten een soort van huishouding. Met een eigen team. De verzorgers zijn ook steeds beter opgeleid en hebben meer tijd en ruimte voor de ouderen. Toiletrondes zijn niet meer nodig, omdat de verzorgenden in principe gewoon in de buurt zijn.

'Het gaat nog veel en veel te langzaam', zegt Laterveer. 'Maar er zit wel verbetering in. De mentaliteit verandert. Instellingen kijken veel meer naar wat mensen zelf kunnen. En nee, dat hoeft niet meer te kosten. Als ze meer zelf kunnen, hebben ze ook minder zorg nodig.'

### Zorgzwaarte

Daar komt bij dat de financiering van instellingen beter is geregeld. Onder Ross-van Dorp, zij weer, werden de Zorgzwaartepakketten ingesteld. Instellingen krijgen niet meer betaald per bewoner, maar voor de zorg die ze moeten leveren. Als een oudere meer zorg nodig heeft, krijgt de instelling ook meer geld om meer of beter personeel in te huren. Perfect is het systeem zeker niet, maar wel beter dan de financiering van vroeger.

Dat is allemaal al jaren terug ingevoerd. Daar heeft de PVV dus niks mee te maken. 'Klopt', zegt Teunissen. 'Maar het kabinet heeft er, met steun van Wilders, wel voor gezorgd dat een miljard extra beschikbaar is voor het aantrekken van deskundig personeel in de zorg.'

Er is licht aan het eind van de tunnel. Ook in Den Haag. Voor de PVV is het moeilijker om de 24-uursluiser te gebruiken. De partij is nu medeverantwoordelijk voor het beleid. Het is niet zo aantrekkelijk om incidenten breed uit te meten. De laatste keer dat Agema de 24-uursluiser gebruikte, was dat vooral om de aandacht af te leiden. Van de bezuinigingen op het persoonsgebonden budget, waar de PVV ook voor heeft getekend.

En toen bleek dat er nog iets was veranderd. De staatssecretaris reageerde niet meer geïrriteerd, formalistisch en afwerend. 'Die is bij deze afgeschaffd', antwoordde Marlies Veldhuijzen van Zanten-Hyllner gedeceerd.

'Het is ontluisterend voor een volwassene om gedurende 24 uur per etmaal een luijer om te hebben omdat er niemand is om je op het toilet te helpen'. En toen de PVV'er nog niet helemaal tevreden was: 'Ik zit op de lijn van mevrouw Agema. Het mag nooit een smoesje zijn om dit uit gemakzucht te doen en dan erbij zeggen dat de cliënt het aangaf.'

Als politiek symbool is de 24-uursluiser, voorlopig, uitgewrongen. Nu de echte nog.

### Protest helpt

De laatste organisatie die werd beschuldigd van het gebruik van 24-uursluiers is Cordaan in Amsterdam. Anonieme medewerkers trokken dit voorjaar aan de bel. Met succes: om 40 extra mensen te kunnen aanpakken stelde de Raad van Bestuur deze zomer anderhalf miljoen euro beschikbaar.

### Meer, meer, meer

De drie partijen willen (veel) meer zorgmedewerkers, meer (bij)scholing, meer rechten, meer en betere kwaliteitsnormen.



### 1 miljard

Het kabinet trekt daarvoor 1 miljard euro uit. Dat geld gaat onder meer naar de zogenoemde zorgzwaartepakketten.



### Handen aan het bed

Of ze er echt komen is nog de vraag, maar volgens de regering kunnen hierdoor 12.000 extra medewerkers aan de slag voor 'onze ouderen'.