

De hoogstpersoonlijke toekomst van ouder worden

De toekomstige zorg voor ouderen gaat ingrijpend veranderen. Dat raakt iedere Nederlander, oud en jong. Het publieke debat wordt nu gekaapt door persoonlijke ervaringen van opiniemakers en politieke reflexen. Dat moet anders, betoogt Henk Kamp namens de zorgwerkgevers.

Zet overal kleine sympathieke verpleeghuisjes neer en leg alle foute zorgbestuurders een beroepsverbod op. Verbiedt grote zorginstellingen. Geef alle zorgmedewerkers na een jaar een vast contract. Start vandaag een radicale culturele revolutie in de zorg en houdt de landelijke koepels daar vooral buiten. Want de cultuuromslag begint en eindigt met de wijsheid van de werkvloer.

Met dit laatste punt van het duo Carin Gaemers en Hugo Borst, het tweetal achter het baanbrekende manifest *Scherp op ouderenzorg*, ben ik het als bestuursvoorzitter van de landelijke koepel van zorgwerkgevers hartgrondig eens. De 400 leden van onze branchevereniging ActiZ, zijn er om hun 400 duizend medewerkers in staat te stellen hun werk zo goed mogelijk te doen, zodat twee miljoen cliënten goede zorg krijgen en zo veel mogelijk zelfredzaam blijven.

Brancheorganisaties in de zorg zijn nodig om zeker te stellen dat iedereen die zorg nodig heeft, die ook krijgt. Zij zijn ook de partijen die aan de bel moeten trekken als het vakmanschap van zorgprofessionals wordt ondermijnd, het systeem perverse prikkels vertoont of zelfs onhoudbaar wordt. Brancheorganisaties dragen maatschappelijke verantwoordelijkheid voor zowel de vernieuwing als de continuïteit van de zorg.

Mensenwerk

Het gloedvolle betoog van Gaemers en Borst, zoals onlangs weer eens op de Bühne gebracht in het kader van de jaarlijkse Socrates-lezing van het Humanistisch Verbond, raakt mij. Hun schrijnende verhalen en ervaringen raken iedere Nederlander. Want iedereen wil immers waardig oud worden. Het belang van deze betrokkenheid mag niet onderschat worden en ik ben blij met hun oprechte passie voor persoonlijke aandacht en zorg op maat. Ook de kritische column van Bert Keizer in Trouw op 12 april jongstleden naar aanleiding van de Socrates-lezing is een uitnodiging om dit belangrijke vraagstuk fundamenteeler met elkaar als samenleving te bespreken.

Excessen en incidenten in de zorg voor ouderen, zoals aangekaart door het duo, zijn nooit acceptabel. Bij uitstek in de zorgsector wordt dag en nacht hard gewerkt om de kwaliteit op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Zorg gaat over mensen en mensen maken fouten. Kwaliteit verbeteren doe je door te leren van fouten en bijna-fouten, door je kwetsbaar op te stellen en aanspreekbaar te zijn. Alleen door zichtbaar en controleerbaar te werken aan kwaliteitsverbetering houden we de hoge standaard van de zorg in Nederland overeind. Maar alle fouten en incidenten de wereld uithelpen, hoe schrijnend, hoe frustrerend, hoe onterecht en hoe dichtbij ze soms ook zijn, is helaas een illusie.

Engagement

Voor de duidelijkheid: als zorgwerkgevers vinden we dat iedere cliënt recht heeft op persoonsgerichte zorg of ondersteuning, met voldoende tijd en oprechte aandacht voor zijn of haar welbevinden. De kwaliteit van de zorg voor ouderen en van de zorg in het algemeen, is in Nederland uitzonderlijk hoog. Dat willen we graag zo houden. Het engagement van Gaemers, Borst en vele anderen hebben we nodig om de feiten onder ogen te zien en de bewustwording te vergroten dat het roer om moet.

Onhoudbaar

Het huidige zorglandschap schudt op zijn grondvesten. Het systeem stevent, om met de woorden van Gaemers te spreken, inderdaad af op een faillissement. De manier waarop we de zorg voor ouderen in Nederland hebben georganiseerd is weldra onhoudbaar. Nu al verplegen en verzorgen de medewerkers van de leden van ActiZ twee miljoen cliënten, voor het grootste deel in de wijk, bij hen thuis. Maar kijk naar de nabije toekomst. Het aantal 65-plussers stijgt de komende twintig jaar met 55% tot bijna 5 miljoen. Het aantal 90-plussers stijgt tegelijk met bijna 200% tot 340 duizend, met een toenemende zorgzwaarte en dito zorgvraag. Tegen die tijd moeten de ActiZ-leden misschien wel drie miljoen cliënten verplegen en verzorgen. En ondertussen explodeert het personeelstekort in de sector de komende jaren! Er zijn eenvoudigweg niet genoeg mensen beschikbaar om de gevolgen van de dubbele vergrijzing op te vangen op de wijze waarop we dat nu doen. Ook niet als iedere medewerker fulltime in een vast dienstverband gaat werken.

Opnieuw uitvinden

Het is mijn stellige overtuiging dat we de zorgbestuurders in ons land harder nodig hebben dan ooit om de komende zorgtransitie aan te jagen. We hebben bestuurlijke durf vallen nodig om het zorgsysteem opnieuw met elkaar uit te vinden. Bestuurlijke zwaargewichten die zien dat hun bedrijfsvoering op de kop moet, die zich dienstbaar opstellen, luisteren naar de zorgprofessionals op de werkvloer en zich laten leiden door de wensen en verlangens van cliënten. Bestuurders die vooruit kijken en zich realiseren dat het toekomstbeeld voor de ouderenzorg dramatisch verslechtert als we het huidige systeem niet aanpakken. Laat de minister daar scherp op zijn en deze bestuurders de ruimte geven.

Het opnieuw uitvinden van de ouderenzorg is bepaald geen zaak van zorgbestuurders alleen. Het is een zaak die ons allemaal raakt. Als samenleving zullen we een nieuwe visie moeten ontwikkelen op hoe wij waardig oud kunnen worden en daarbij zo lang mogelijk zelfredzaam blijven. Maar ook op hoe we een beroep kunnen doen op liefdevolle zorg in onze directe omgeving, wanneer dat nodig is.

Mechanisme van het hoogstpersoonlijke

Het *bashen* van zorgbestuurders en politici brengt ons niet dichterbij de zorg van de toekomst. We zullen moeten samenwerken. De groeiende zorgkloof moet fundamenteel ter discussie komen. We hebben een breed maatschappelijk debat nodig, een constructieve dialoog in de samenleving. Wat niet werkt is het mechanisme van het hoogstpersoonlijke, zoals ik laatst treffend een vooraanstaand econome op de radio hoorde toelichten. Daarmee wordt bedoeld dat wat iemand zelf meemaakt wordt gemaakt tot de maat der dingen en dat dit wordt uitvergroot door de media. Vervolgens voelt de politiek zich aangesproken en worden er in Den Haag generieke maatregelen bedacht om het opgeroepen negatieve beeld te doen kantelen en electoraal goede sier te maken. Met als gevolg: uitdijende bureaucratie en een verdere toename van de administratieve rompslomp voor professionals op de werkvloer. Dankzij het manifest van Gaemers en Borst is veel extra geld beschikbaar gekomen voor het werk in de verpleeghuiszorg. Maar ze constateren nu zelf in hun Socrates-lezing dat het niet goed werkt. Hoe zit dit?

Maatwerk

Het antwoord is simpel: waar het om gaat is maatwerk mogelijk maken in de verpleeghuiszorg en de wijkverpleging. Reële tarieven gericht op kwaliteit in plaats van uurtje factuurtje en vijfminutenregistraties. De steeds maar toenemende administratieve lastendruk maakt de zorgverleners horendol. In ons land is de kwaliteit van de zorg voor ouderen wereldtop. Daar mogen we met zijn allen trots op zijn. Gaat het altijd goed? Nee. Moeten we daar iets aan doen? Absoluut. Maar we moeten daar optreden waar het nodig is, met maatwerk. Door grote zorginstellingen te

verbieden lever je niet automatisch maatwerk, we hebben ze juist nodig om maatwerk voor miljoenen cliënten te kunnen organiseren.

Verscheidene critici stellen telkens dat 'we ten onder gaan aan bestuurlijke obesitas'. Mijn stelling is dat we gebukt gaan onder een lichtzinnig en eendimensionaal publiek debat en dat het de hoogste tijd is om het taboe op de toekomst van de ouderenzorg te doorbreken. We moeten overstappen op een constructieve dialoog, de feiten onder ogen zien en met elkaar de zorg voor ouderen opnieuw uitvinden.

Henk Kamp

Voorzitter ActiZ branchevereniging van zorgorganisaties