

# Strijden voor betere zorg

Wat betekent het om op te komen voor je patiënten als de leiding van de instelling haar ogen sluit voor misstanden op de werkvloer? *Twee klokkenluiders vertellen over hun persoonlijke worstelingen nadat hun ethische grenzen waren overschreden.*

tekst Tjitske Lingsma beeld iStock

**Ruud Lensink (51 jaar)**

Functie: specialist ouderengeneeskunde

“Meteen op de eerste dag proefde ik een verpeste sfeer op de revalidatieafdeling waar ik kwam te werken,” vertelt Ruud Lensink (51). Het was 2009 en de specialist ouderengeneeskunde begreep al snel waarom andere verpleeghuisartsen niet op die afdeling wilden werken. Gebruikte handdoeken slingerden op de grond. Patiënten lagen tot elf uur 's ochtends in hun urine of ontlasting voordat ze werden gewassen. Een astmatische man verbleef in een stoffige kamer. Het bleef niet bij misstanden als vervuiling en verwaarlozing. ‘Ook de sfeer was vijandig. Medewerkers scholden naar elkaar en naar patiënten. Een patiënt meldde me dat ze was bestolen.’ De naam van de zorgorganisatie waar deze wantoestanden speelden, kan Lensink niet noemen. ‘Nadat ik als klokkenluider aan de bel had getrokken, hebben we daar afspraken over gemaakt.’

Lensink volgde de regels en begon met het melden van de problemen bij de teamleider. Maar zij werd na een week wegens incompetent functioneren op non-actief gesteld. Na enkele weken kwam er een plaatsvervanger tot wie Lensink zich richtte. ‘Omdat mijn meldingen geen effect leken te hebben, ben ik een trede hoger gegaan, en heb ik me tot het management gewend.’ De leiding hoorde hem aan, maar nam geen maatregelen. Integendeel, managers verzochten hem te stoppen met melden.

‘Wat me nog het meeste stak, was dat patiënten bedreigd en geïntimideerd werden, waardoor ze ook gevaar liepen. Een blinde mevrouw met suikerziekte die kritische opmerkingen maakte, kreeg te horen: als u niet stopt met zeuren komen we uw bloedsuiker niet meer meten en krijgt u maar een hypo. Toen een andere patiënte buiten bewustzijn was geraakt, heb ik haar acuut in het ziekenhuis laten opnemen. Naderhand bleek dat de verzorgster niet om wist te gaan met het apparaat dat de bloedsuikers meet. Op dat moment heb ik de Inspectie voor de Gezondheidszorg ingelicht, hetgeen ik als mijn plicht zag. Het was de laatste druppel.’ >

HELP



‘Mijn acties hadden zin. De inspectie heeft de instelling onder verscherpt toezicht geplaatst’



➤ Lensen heeft wel een verklaring voor de misstanden. ‘De problemen hebben te maken met slecht leidinggeven, maar ook met het feit dat er in de Randstad te weinig mensen voor verzorgende taken zijn. De medewerkers die worden aangenomen, zijn vaak niet gekwalificeerd. Bovendien worden de verzorgers, die het zware en vieze werk doen, ondergewaardeerd en slecht betaald. Terwijl er genoeg geld zit bij raad van bestuur en raad van toezicht die riant honoraria en kantoren hebben.’

Lensen ontdekte dat hij niet de enige was die te maken kreeg met tegenwind. Verpleegkundigen die melding van wantoestanden hadden gemaakt, kregen te horen: daar is de deur. ‘Ik probeerde de cliëntenraad in te lichten, maar de post liep via de secretaresse van de raad van bestuur en heeft hen nooit bereikt. Bij deze instelling heerste naar mijn idee een autoritaire zwijgcultuur. Mensen waren bang kritisch te zijn. Ziekenverzorgenden kwamen huilend naar mij omdat ze bang waren voor hun leidinggevenden. Tijdens het artsenoverleg werden de problemen en werkdruk echter niet besproken. De collega’s wilden vooral rust in de tent. Ze zagen de toestanden, ten koste van de zorg, door de vingers. Slechts een enkeling steunde mij.’

#### In de put

Als arts was Lensen verantwoordelijk voor twee en een halve afdeling. Door alle druk raakte hij gestrest en begon fouten te maken. ‘Onder zulke omstandigheden werk je niet met plezier. Je raakt gespist op signalen van buiten. Je voelt je alleen. Het is heel belastend. Ik was niet gedeprimeerd, maar ik kan me voorstellen dat anderen helemaal in de put raken.’

Vrij snel werd de specialist op non-actief gesteld in afwachting van een gesprek met een mediator van de Vrije Universiteit. Lensen zat wekenlang thuis, en stortte zich op het leren van flamencogitaartechnieken.

Toen kwam het gesprek met de mediator. ‘Hij stelde dat ik een goede arts was, maar onder grote druk stond. Zijn advies was: minder cliënten en een coach. Maar de raad van bestuur had niet langer vertrouwen in mij en maakte een einde aan de arbeidsovereenkomst.’ Ondanks alle perikelen was er een andere zorginstelling die de kwaliteiten van Lensen wel zag. ‘Ik kreeg een uitnodiging van mijn huidige werkgever. Meteen werd ik aangenomen. Ik werk er nog altijd, met veel plezier.’ Vol lof is Lensen over de Socialistische Partij, die zich voor klokkenluiders inzet en zich verzet tegen misstanden in de zorg. ‘Met hun steun durfde ik het aan om mee te werken aan een uitzending van *Uitgesproken EO* over wantoestanden in de zorg.’ Maar de instelling waar de wantoestanden zich afspeelden, sloeg terug. ‘Een van de directeurs dreigde: “We gaan je juridisch kapotmaken als de uitzending doorgaat”. Ik kreeg twee sommaties van een dure advocaat. Als dat soort bedreigingen op je af komt, voel je je onveilig. Je vreest een schadeclaim, en je krijgt visioenen dat je straks met je kinderen in een caravan woont.’

#### In veiliger vaarwater

‘Wat me kracht gaf, waren mensen om me heen. Cliënten van de huidige instelling waar ik nu werk en hun naasten vonden het geweldig dat ik op televisie kwam met een verhaal over misstanden in de zorg. Mijn familie en vrienden vonden mij moedig. Maar enkelen vonden me ook kortzichtig: ik zou mijn carrière op het spel zetten. Een nicht is advocaat en zij kon mij goed adviseren. Grote steun kreeg ik van de SP en van de inspectie, die mij heeft gehoord en in andere locaties van de instelling is gaan kijken. Door deze samenloop kwam ik in veiliger vaarwater. Als de inspectie mij niet had gesteund, weet ik niet wat er gebeurd was.’

Had hij terugkijkend zaken anders aan moeten pakken? ‘Achteraf had ik beter moeten overleggen met collega’s en leidinggevenden. Maar de arts die me steunde, is ook ontslagen. De rest hield zich stil.’

Vorig jaar kwam er een gesprek met de toezichthouder in aanwezigheid van SP-Tweede Kamerlid Renske Leijten. ‘Mijn voormalige werkgever wilde dat ik in de media de naam van de instelling niet meer zou noemen. In ruil beloofden zij excuses aan te bieden voor het feit dat ik op non-actief was gesteld en de manier waarop dat was gegaan. Die afspraak zijn ze niet nagekomen, waarschijnlijk omdat ze bang zijn dat ik met een schadeclaim kom.’

Nog altijd staat Lensen vierkant achter zijn keuze. ‘Mijn acties zijn waarschijnlijk zinvol geweest. In 2009 heeft de inspectie de gehele instelling onder verscherpt toezicht geplaatst, dat pas onlangs is opgeheven.’

Lees voor het verhaal van Hella verder op pagina 35.



**Hella naam gefigneerd (41 jaar)**  
Functie: verzorgende

“ Als kind zei ik al: later word ik zuster. Die wens is uitgekomen. Ik heb altijd in de zorg gewerkt. Het is mijn lust en mijn leven. Mijn hart ligt bij demente ouderen. Je kunt zoveel voor hen betekenen en echt het verschil maken. Het is ook elke keer weer een uitdaging. Geen dag is hetzelfde’, vertelt Hella. Maar de laatste tijd kan ze als verzorgende op de gesloten afdeling voor demente ouderen van HWW Zorg, steeds minder het verschil maken. Hella is niet haar echte naam, de vrouw wil anoniem blijven. Medewerkers die met de media spreken over de problemen bij HWW Zorg lopen het risico ontslagen te worden. ‘Een collega die een interview aan een krant gaf, heeft een officiële waarschuwing gekregen: als je de volgende keer in het openbaar over HWW Zorg spreekt, lig je er uit. Dan word je op staande voet ontslagen.’

#### **Komen en gaan**

De afgelopen jaren zag Hella zorgmanagers komen en gaan. Wel acht achter elkaar. Ook de teamleider en voedingsassistente verdwenen, en er kwam niemand voor terug. ‘Met drie collega’s doen we nu een afdeling met 22 cliënten. Maar eigenlijk moeten op zo’n grote groep, die zoveel zorg nodig heeft, minstens zeven medewerkers zijn.’

Soms kan ze niet eens de kale zorg bieden: wassen, aankleden en eten geven. ‘Als ik dienst heb, moet ik zo’n tien mensen tegelijk helpen met eten. Ik heb geen tijd om bij iedereen afzonderlijk te zitten. Dus geef je iemand een hap en ga je naar de volgende. Ik maak rondjes.’ Ook worden mensen niet op tijd uit bed gehaald. Soms lopen ze zelfs de maaltijd mis. ‘Mensen vallen af, en raken uitgedroogd. Ze liggen te lang in hun eigen urine en ontlasting. Sommigen worden de hele dag niet verschoond. Mensen krijgen smetplekken.’

‘Hoe vaak ik niet van binnen huil, omdat het zo oneerlijk is. Het is ook gevaarlijk. We zijn met te weinig mensen om voldoende toezicht te houden. Ik kan mijn cliënten niet genoeg veiligheid garanderen. Je merkt dat ook de familie boos wordt.’

Deze situatie heeft ze nooit eerder meegemaakt. Ook al waren er bezuinigingen, moest ze hetzelfde werk met steeds minder collega’s doen, kon ze mensen minder aandacht geven en ging het koekje bij de thee er af. ‘Toch kregen mensen altijd basiszorg. Maar nu gaat het een grens over’, legt ze uit. ‘Als ik ziek ben, zetten ze me onder grote druk om toch te komen werken. Je ziet dat alle goede collega’s vertrekken. Mensen van het uitzendbureau vallen vaak in, maar zij hebben geen idee wie de bewoners zijn. Dan kijken ze in de kraag van een

‘Omdat er niets verandert, heb ik besloten me uit te spreken in de media’



jurk, waar een naamskaartje zit. Dan zien ze mevrouw Jansen staan. Maar het kan best zijn dat per ongeluk iemand anders die jurk draagt. Dat is gevaarlijk met medicijnen geven.’

#### **Vaatdoeken en voetvegen**

Hella heeft de misstanden bij de organisatie gemeld. Maar ze heeft het gevoel dat ze niet serieus wordt genomen. ‘Voor de raad van bestuur zijn wij vaatdoeken en voetvegen. Ze luisteren niet. Er komt geen personeel bij, terwijl er wel geld is. Soms doen ze alsof ze een kleine verbetering aanbrengen, maar die draaien ze net zo makkelijk weer terug. Er is op meer plekken wanbeleid. Maar bij HWW Zorg is het wel heel ernstig. Ik had niet gedacht dat ik dit mee zou maken. Wat voor mij de deur dicht deed, was toen de stadsdeelmanager tegen ons zei: “Jullie moeten er gewoon genoegen mee nemen dat jullie zorg leveren die onder de maat is.” Maar dat kan ik niet.’

Uiteindelijk was er een collega die besloot de problemen bij de bond te gaan melden. ‘Ik heb goed nagedacht over de consequenties. Want je moet wel elke maand de huur betalen. Mijn eigen gezin staat niet achter me, want ze zijn bang dat ik mijn werk riskeer. Toch heb ik me bij die klokkenluider gevoegd. En zo ben ik melder geworden.’

Ze is lid geworden van de Abvakabo FNV. ‘De mensen van de vakbond houden me rustig. Ze raden me aan stap voor stap te zetten. En ze adviseren me volgens het protocol te melden. Mijn advies aan andere mensen die tegen misstanden aanlopen is: sluit je bij de Abvakabo aan. Laat horen wat je dwarszit. Volg de regels van de bond op anders snijd je jezelf in de vingers.’

Hella weet dat de families van de cliënten achter haar staan. Maar ze is teleurgesteld in de inspectie. ‘Ik heb >

‘Je zal maar overgeleverd zijn aan de zorg die nu wordt gegeven’



> gevraagd of ze onaangekondigd konden komen. Want nu zorgt HWW ervoor dat alles voor de controle spic en span is. De inspectie moet niet alleen de zorgdossiers bekijken, maar inspecteren wat er werkelijk gebeurt. Dan zullen ze ontdekken dat de zorgdoelen mooi op papier lijken, maar in feite gewoon verzonnen worden.' Omdat er na alle meldingen niets verandert, heeft ze besloten zich uit te spreken in de media.

### Geen staker

Haar verzet heeft ook iets opgeleverd. 'Ik heb een nieuwe kant van mijzelf ontdekt. Ik die altijd zo onzeker over mezelf was, blijkt nu heel zeker te zijn over mijn zaak. Ik was nooit een strijder. Ik was geen staker. Maar nu wil ik strijden voor een betere zorg voor mijn cliënten. Ik zal niet meer loslaten ondanks de consequenties.' Inmiddels sleept de zaak anderhalf jaar. Het duurt haar te lang. 'Als ik het opnieuw zou kunnen doen, zou ik het radicaler aanpakken. Dan zou ik gelijk gaan staken. Je kunt staken zonder dat de mensen nog meer lijden dan ze al doen. Je verzorgt eerst de mensen en laat dan gewoon de eetboel staan en de handdoeken liggen. Maar dan moet je wel zeker weten dat je collega's meedoen.' Hella blijft bij HWW Zorg werken omdat ze haar patiënten niet in de steek wil laten. Ook wil ze haar vaste baan niet kwijt. 'Als ik ontslag neem, krijg ik met al dat flexwerken nooit meer een vast contract. Bovendien zal HWW Zorg, bij een verzoek om een referentie zeggen: dat is een oproerkraai. Maar ik kom hoofdzakelijk voor mensen op die dit niet verdienen. Wat ik vraag is meer handen aan het bed, verbetering van de zorg voor oudjes zodat ze ook nog eens een knuffel krijgen. Dat zit er niet in. Ik vraag me af hoe de zorg er over tien jaar uit zal zien. Ik ben als de dood om oud te worden. Je zal maar overgeleverd zijn aan de zorg die nu wordt gegeven.'



## DUIZEND MELDINGEN

Melders en klokkenluiders die misstanden in de zorg aankaarten, hebben het moeilijk, constateert Lilian Marijnissen. Bij Abvakabo FNV is ze sinds 2,5 jaar cao-onderhandelaar voor de verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg (vvt) waarin 450.000 mensen werkzaam zijn. 'Gelukkig zijn er ook instellingen waar het goed gaat. Waar het personeel echt serieus genomen wordt.' Maar het is ook een branche waar veel aan de hand is, zegt ze.

Afgelopen april opende Abvakabo FNV een meldpunt. Binnen vier weken ontving de bond duizend meldingen, die varieerden van patiënten die ondervoed waren, verkeerde medicijnen kregen, tot mensen die twee jaar niet buiten waren geweest. 'De meeste meldingen kwamen van medewerkers. Je kunt hen als klokkenluiders beschouwen. Ik vond het aantal klachten schrikbarend hoog.'

Marijnissen is ook geschrokken van de manier waarop diverse instellingen omgaan met kritische personeelsleden. 'Als mensen hun mond openen, krijgen ze op hun donder van hun chef.' Het nieuwe persbeleid van HWW Zorg in Den Haag houdt in dat medewerkers die met de media over wantoestanden praten een rechtszaak aan hun broek krijgen, vertelt Marijnissen. Een ander voorbeeld dat ze geeft betreft Cordaan in Amsterdam, waar vlak voor een bezoek van de inspectie naambordjes bij de bedden werden weggehaald. Deze naambordjes zijn verboden omdat ze schijnzekerheid bieden. De medewerker die de naambordjes terughing om de inspectie de werkelijkheid te laten zien, kreeg een waarschuwing, aldus de vakbondsvrouw. 'Het opvallende is dat mensen die in deze branche in actie komen, dat niet doen om zelf een hoger salaris of extra vrije dagen te krijgen, maar omdat ze willen dat de zorg verbetert.' Marijnissen adviseert melders om steun te zoeken bij organisaties zoals de vakbond. Ook omdat het voor eenlingen moeilijker is daadwerkelijk iets te veranderen op de werkvloer. 'Ze lopen groter risico te worden ontslagen. Als ze weg zijn, blijft alles bij het oude.'

Het vakbondslidmaatschap is bij sommige instellingen echter ook een probleem. 'Er wordt emotionele druk op hen uitgeoefend in de trant van: als je lid bent van de bond, gaat dat ten koste van de patiënten, je speelt met je eigen baan.' De vakbond wordt soms de toegang tot instellingen ontzegd. 'En dit maak ik mee in mijn functie als gewone vakbondsvetegenwoordiger. Laat staan als je een individuele melder bent.'