Wensen en verwachtingen van gepersonaliseerde ouderenzorg: een dag in de instelling

Resultaten van onderzoek naar de brug tussen medisch en sociaal domein in de intramurale setting

04-12-2025
N. de Boer, A. Dirks
Windesheim, Lectoraat KIOZ

Wensen en verwachtingen van gepersonaliseerde ouderenzorg: een dag in de instelling

Het is dinsdagochtend, 09:00 uur. Marie van Beek (86) zit op de rand van haar bed, in haar kamer in het verzorgingstehuis. Aan haar voeten zit verpleegkundige Joke (38), bezig met het aantrekken van de steunkousen.

Vanmiddag weer bingo, denkt Marie. Daar kijkt ze naar uit. Net als yoga op dinsdagavond, en het klaverjassen in het weekend. Dat komt door de nieuwe welzijnsmedewerker, Renee.

Een lieve vrouw, die altijd vraagt hoe het met haar gaat. En die echt luistert. Renee heeft tijd. Laatst is ze zelfs met Marie naar de winkel gegaan om een nieuwe bh te kopen – iets dat ze haar zoon Peter nooit zou vragen.

Peter, denkt Marie. Hij komt zo langs. Het is fijn om hem te zien, maar hij heeft altijd een lijstje kritiekpunten voor de verzorging. Dat levert Marie spanning op.

“Zo, we doen nog even de rok aan,” zegt verpleegkundige Joke. Marie kijkt op de klok. Joke moet opschieten. Meneer Hendriks van hiernaast is aan de beurt. De verzorging probeert een tijdschema te volgen, maar dat lukt vaak niet. Ze begrijpt het wel, ze kunnen niet harder werken.

Wat Marie wel lastig vindt, zijn steeds die nieuwe gezichten. “Gisteren was er weer zo’n nieuwe,” zegt ze. Joke knikt. “Ik weet het. We proberen vaste gezichten te houden, maar het gaat niet altijd. Tot straks!” Ze is al onderweg naar de deur. Marie kijkt haar na.

***

In de personeelskamer neemt Joke een slok koffie en wil alweer door. “Blijven ademen, hè?” zegt collega Chantal. “Ik wou dat we meer tijd hadden voor de bewoners,” zegt Joke. “Even rustig de haren kammen, dagcrème, bed netjes maken. Maar ik ren alleen maar.”

Op dat moment komt welzijnsmedewerker Renee binnen met een map onder haar arm.
“Heb je een minuut, Joke?”
Joke knikt. “Even kort.”

“Mag ik vragen,” zegt Renee voorzichtig, “of er taken zijn die ik kan overnemen? Dingen die tijd kosten, maar niet verpleegtechnisch zijn? Zoals bedden opmaken, kleding opruimen, rolstoel opladen of schoonmaken, materiaal aanvullen en eten uitdelen.”

Joke kijkt op. Dat had ze niet verwacht, dat een welzijnsmedewerker daarbij kon helpen.
“Wil je dat dan?”, vraagt Joke. “Jij bent toch druk met yoga enzo?”

“Jawel”, zegt Renee. “Maar ik merk dat de bewoners behoefte hebben aan kleine momentjes. Een praatje, even zitten. Die tijd heb ik. En ik zie jullie ondertussen rennen. Ik kan prima ondersteunen. Misschien kan ik een cursus doen, zodat ik mensen even naar het toilet mag brengen.”

Joke slaakt een diepe zucht. “Renee, dat zou enorm schelen. En jij bent een bekend gezicht. Dat geeft rust bij de bewoners. Ik wist niet dat je daarvoor openstond.”

“En ik wist niet hoe ik dit gesprek moest beginnen.” Renee lacht. “Ik zie mezelf soms al als een bruggetje tussen de bewoners en de zorg.”

***

Dan hoort Joke voetstappen in de hal. Peter, de zoon van mevrouw Van Beek, komt de hoek om.

“Goedemorgen,” zegt Joke opgewekt. “Uw moeder zit al klaar voor bezoek.”
Peter knikt, loopt door.

Joke haast zich naar meneer Hendriks. Ze is laat, maar voelt zich minder bezwaard dan anders. Misschien kan Renee straks echt tijd vrijmaken, denkt ze.

***

Peter stapt de kamer van zijn moeder binnen.
“Dag mam.”
“Dag jongen.”

Peter voelt zich moe. Thuis loopt alles door, en hier ook. “Het personeel stond weer te kletsen in de personeelskamer,” mompelt hij. “En de wasbak… kijk die kalk.” Zijn lijstje met kritiek op de zorg brandt in zijn zak.
Marie haalt haar schouders op. Ze wil het licht houden.

“Zullen we even naar de drogist?” Hij pakt haar jas. “Moet dat nu?”, vraagt Marie.
“Ja, ik heb nu tijd, en we moeten straks naar het zorgleefplan gesprek,” zegt Peter.
“Ik kan mijn jas zelf wel aantrekken,” zegt Marie scherp.

Als ze uit de lift stappen, komen ze welzijnsmedewerker Renee tegen. Ze is in de weer met prijzen voor de bingo vanavond.
“Dag mevrouw Van Beek! Lekker eropuit?”

Marie knikt. Ze draait zich om naar Peter en zegt: “Renee is laatst even met mij mee geweest naar de winkel, kleding kopen.” Peter kijkt op. “Heb je daar tijd voor?”

“Ja”, zegt Renee. “Ik kan extra uren inzetten om met een bewoner op pad te gaan. Of ik kan vervoer regelen. En ik drink geregeld een kopje thee met de bewoners. Zo houd ik een vinger aan de pols.” Ze lacht warm.

“Laatst heb ik ook bij een zorgleefplan gesprek gezeten van een andere bewoner. Die was ontevreden over haar kamer, dat hebben we samen opgepakt.” Peter kijkt haar aan. Als Renee betrokken zou zijn bij zijn moeder, zou dat hem zoveel rust geven. Hij zou minder bezorgd zijn en meer vertrouwen krijgen in de zorg.

“Kom je anders zo ook bij ons gesprek zitten?” vraagt Marie aan Renee. “Je kent me inmiddels goed.”

Renee kijkt Peter aan, die vindt het prima.

***

In de personeelskamer zit Chantal met stagiaire Romy achter de computer. Ze laat de rapportage zien. “Daar staat ook wat bewoners nog zelf kunnen, zoals de jas dicht doen, of de knoopjes openmaken.”

Joke luistert mee. Ze weet dat dat in de praktijk vaak voor bewoners gedaan wordt. En ze weet dat familie vaak veel van hen verwacht. Ze denkt aan Renee's voorstel. Misschien is dat precies wat nodig is.

Daar komen mevrouw Van Beek en Peter aan voor het overleg. En kijk eens, Renee is er ook. “Is het goed als ik hierbij zit?” - Joke kijkt naar het ontspannen gezicht van mevrouw Van Beek en mantelzorger Peter, en knikt.

Peter begint. “Ik weet niet altijd wat er rondom mijn moeder speelt. Dat baart me zorgen.” Joke knikt. “Dat begrijp ik. Het MDO is anders ingericht. Maar we kunnen de communicatie beter afstemmen. We kunnen vaste updates maken via Familienet?”

Peter zegt: “Ik wil vooral weten dat jullie mijn moeder zien, dat ze krijgt wat ze nodig heeft.” Renee springt in. “Daar kan ik ook bij ondersteunen. Of we kunnen naar een vaste vrijwilliger zoeken die af en toe met haar wandelt. Ik weet waar je dat kan aanvragen.”

Peter knikt instemmend. “Ik heb mijn werk en gezin, dus ik loop snel over.”
Renee vervolgt: “Bij een andere locatie waar ik heb gewerkt, is ook een groepje voor de mantelzorgers. Die komen af en toe bij elkaar en wisselen tips uit. Zou daar ook behoefte aan zijn?” - Peter knikt.

Marie kijkt van de een naar de ander. “Wat is dit fijn,” zegt ze zacht. “Dat jullie samenwerken, zonder strijd of boze lijstjes.” Ze kijkt Peter aan.

“Dat willen wij ook,” zegt Joke. “En Renee kan ons hopelijk meer gaan ondersteunen.”
“Dat klinkt goed,” zegt Peter. “Hoe verloopt de communicatie dan tussen mij, de zorg en de welzijnswerker? Ook via Familienet?”

“Daar denken we de komende weken over na,” zegt Joke. “We weten sowieso dat er behoefte is aan een aanspreekpunt of coördinator voor de mantelzorgers. Ook dat gaan we bespreken.”

Renee zegt: “Misschien een mantelzorgconsulent aantrekken die af en toe aansluit? Dat wordt vergoed vanuit de wmo van de gemeente.” Joke knikt instemmend.

***

Later lopen Peter en Marie terug naar Marie’s kamer, allebei met een gevoel van hoop. “Ik krijg weer grip,” denkt Peter. “Ik ga met een geruster hart naar huis.”
“Er gaat meer tijd komen voor de gewone dagelijkse dingen in dit huis,” denkt Marie.

Verpleegkundige Joke kijkt hen even na. Als Renee’s aanbod doorgaat, komt er meer tijd voor de bewoners en minder werkdruk voor het personeel, denkt ze opgelucht. Dat zou iedereen gelukkiger maken. Daar is geld voor nodig, weet ze. En dat is er vaak niet. Maar als ze kan laten zien wat zo’n welzijnswerker met een cursus aan verlichting kan brengen, krijgt ze dat er misschien wel doorheen.

In de recreatiezaal zet Renee de stoelen klaar.
“Samen voor elkaar zorgen,” denkt ze. “Zo moet het. Voor de bewoners, voor de mantelzorgers, én voor elkaar op de werkvloer.”

Ze haalt nog wat extra handcrèmes uit haar voorraad met prijzen. De bingo kan zo beginnen.