

De verpleeghuizen en de wijkverpleging draaien grotendeels op verzorgenden Individuele Gezondheidszorg (IG). De beroepsgroep werd in het verleden omschreven als het ‘lelijke eendje van de zorgsector’.¹ Dat verdienen zij niet en voor een vitale en toekomstbestendige zorgsector zal het catastrofaal zijn als dat beeld zo blijft.

Onmisbaar maar onzichtbaar

Tekst Marieke van Wieringen en Henk Nies **Beeld** Adobe Stock



Het debat over goed werk in de zorg en de arbeidsmarktproblematiek gaat vaak over arbeidsvoorwaarden als salariëring, werktijden en aanstellingen.² Allemaal belangrijk. Maar van belang is ook dat zorgmedewerkers het gevoel hebben dat ze betekenisvol werk verrichten: werk waarin ze zichzelf kunnen zijn, zich kunnen ontplooiën, met anderen kunnen werken aan datgene wat ertoe doet en bijdragen aan het welbevinden van zorgvragers. Ook voor verzorgenden IG, die met ongeveer 150.000 medewerkers veruit de grootste beroepsgroep vormen in de verpleeghuiszorg en wijkverpleging,³ is het belangrijk dat ze met inspiratie hun werk kunnen doen en dat het werk aansluit bij hun waarden. Kern is dat ze van betekenis willen zijn voor hun zorgvragers, maar ook dat ze hun bezieling met collega's kunnen delen.⁴ Tot slot is het voor verzorgenden belangrijk dat niet alleen zorgvragers maar ook anderen in de samenleving zien wat zij doen. En bovenal dat ze daarin gesteund en gewaardeerd worden in hun organisaties en daarbuiten.

PALET AAN EMOTIES

Vanuit de Vrije Universiteit doen we sinds 2017 onderzoek naar de stem en positie van verzorgenden IG. Voor dat onderzoek interviewden we in september en oktober jl. wederom 25 verzorgenden, onder andere over hun ervaringen met het werken in de coronacrisis. Zij deden allen mee aan een 'Ambassadeurstraject voor verzorgenden IG', georganiseerd door de beroepsvereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN).⁵ Deze trajecten ondersteunen verzorgenden bij het ontwikkelen van een eigen stem en van een visie op het vak en de ontwikkelingen die het vak aangaan. Het doel is om verzorgenden beter te positioneren om zo hun beroepsgroep binnen en buiten de zorgorganisatie beter te vertegenwoordigen en hun zichtbaarheid te vergroten. Ook analyseerden we, met toestemming van de betrokkenen, informatie uit twee WhatsApp-groepen (ruim 150 pagina's tekst) waarin 28 verzorgenden IG uit de wijkverpleging en de verpleeghuiszorg sinds maart hun ervaringen delen over het werken in tijden van corona. De verhalen van verzorgenden laten een palet aan emoties en gevoelens zien. In de coronatijd nog scherper dan daarvoor. Het zijn verhalen van toewijding en frustratie, van veerkracht, loyaliteit en verbijstering. Alle uitersten hebben we gehoord en gezien. Maar zien de samenleving,

beleidsmakers op landelijk niveau en het bestuur van zorgorganisaties deze uitersten? Wordt hun bijdrage aan de zorg gezien en gewaardeerd?

GEEN HELDENSTATUS

In het voorjaar van 2020 kregen zorgprofessionals en dus ook verzorgenden een 'heldenstatus' en applaus. Op onze vraag hoe ze daar tegenaan kijken, volgt vrijwel zonder uitzondering een cynisch lachje. Die ongevraagde heldenstatus inclusief het applaus vinden ze ongemakkelijk. Het sluit niet aan bij waar ze voor staan: "We doen gewoon ons werk." En: "Ook dit is zorg geven." Er is nog een reden waarom de typering 'held' niet bij de verzorgenden past. Helden nemen risico's. En risico's nemen is nou juist iets wat verzorgenden IG en ook andere zorgprofessionals liever *niet* doen. Ze nemen veelal professioneel en zorgvuldig afgewogen beslissingen. De veiligheid en het welzijn van de zorgvrager staat voorop en ja, vaak in de tweede plaats, zorgpersoneel zelf. Om het algeheel welzijn van 'hun' zorgvragers te waarborgen, moesten verzorgenden tijdens de coronacrisis soms afwijken van geldende richtlijnen. Want het was niet altijd mogelijk veiligheid en welbevinden van zorgvragers én van zorgpersoneel te handhaven. Het verpleeghuis voelde voor een aantal verzorgenden die wij spraken in de periode dat het gesloten was als een veilige haven. Op plaatsen daarbuiten, soms zelfs thuis, overheerste het risico van besmetting. Niemand wil terug naar de situatie dat verpleeghuizen gesloten worden of dat er thuis geen bezoek bij kwetsbare mensen mag komen. Welbevinden is een waarde die verzorgenden hoog in het vaandel hebben, maar veiligheid is dat ook. Ook willen verzorgenden te allen tijde voor professionaliteit staan. Daarbij gaan ze vaak ver. Veel verzorgenden vertellen dat zij tijdens de beide coronagolven in hun privéleven extra maatregelen nemen om het risico voor besmetting van zichzelf en de mensen voor wie ze zorgen te beperken. Ze beperken het aantal contacten met naasten en gaan privé niet onnodig buitenshuis. Dat ligt anders bij veel mensen die niet in de zorg werken; veel mensen in 'de samenleving' houden er andere waarden en gedrag op na. Voor verzorgenden is dat confronterend en frustrerend. Zij ervaren weinig respect en waardering voor hun zorgvuldigheid en de verantwoordelijkheid die ze nemen. De heropening van de verpleeghuizen en versoepeling van de maatregelen in de samenleving, hoe stapsgewijs dat vaak ook ging, zorgde

afgelopen zomer bij tal van verzorgenden dan ook voor onzekerheid, soms angst en veel frustratie. Een verzorgende – werkzaam in een verpleeghuis – vertelt: "Vanaf het moment dat er weer bezoek mocht komen, voelde ik me angstiger worden." Bij sommige verpleeghuizen kwam er, net als in ziekenhuizen, beveiliging bij de deur te staan. Verontwaardigd vertellen verzorgenden dat bezoekende familieleden regelmatig voor lastige situaties zorgen. Bijvoorbeeld als zij geen anderhalve meter afstand houden of het verplichte mondkapje afdoen zodra zorgpersoneel uit zicht lijkt. Ze hebben er een ander 'vitaal beroep' bij gekregen: "Ik moet constant politieagentje spelen en mensen vertellen dat ze afstand moeten houden." Het gedrag van bezoekende familieleden kwetst verzorgenden, in de wijkverpleging en in het verpleeghuis. Een verzorgende uit de wijkverpleging: "Naast mijn werk doe ik niks. Mijn partner doet al een half jaar de boodschappen omdat ik bang ben dat ik iemand besmet [...] En dan kom ik bij een cliënt thuis en dan zit er allemaal familie die geen afstand houdt. Dat zijn moeilijke momenten." Een verzorgende uit een verpleeghuis: "Ik heb mijn ouders al een half jaar geen knuffel gegeven. En dan komen familieleden hier het huis binnen en die omhelzen vader of moeder dan uitgebreid. Dat raakt mij heel erg." Nog altijd verbijsterd vertelt een verzorgende dat een familielid zei: "Ik mag toch zelf wel bepalen of ik mijn moeder wil besmetten!?" Zij moest toen rustig uitleggen: "Misschien dat uw moeder geen klachten krijgt, maar medebewoners kunnen die wel krijgen en eraan sterven." Ze noemde daarbij niet eens het risico voor zichzelf en haar eigen omgeving. De zogenaamde heldenstatus die verzorgenden in het voorjaar kregen, staat dus in schril contrast met de ervaringen die zij meer recentelijk hebben. Zo zegt een van hen over de houding van bezoekende familieleden: "Na het applaus kwam de bagger."

RUSSISCHE ROULETTE

Naast de houding van familie, zijn veel verzorgenden verbijsterd over het gebrek aan aandacht en het onbegrip van landelijke beleidsmakers en experts. Zij voelden en voelen zich niet gezien of gehoord. "Daar heb ik geen goed woord voor over", aldus een van hen. Over het onbeschermde werken tijdens de eerste golf vertellen zij dat het voelde als "Russische roulette", "in het diepe zonder zwemvest", of "zonder wapens in de frontlinie staan".

Een verzorgende:
'Dat hele gedoe met de beschermingsmiddelen en die bonus... Het is een aderlating voor het imago van ons vak'



Ter vergelijking: verzorgenden die op een speciaal ingerichte corona-afdeling in een verpleeghuis of een coronaroute in de wijkverpleging werken, geven vrijwel allemaal aan geen angst voor besmetting te hebben ervaren. “Wij mochten tenminste volledig beschermd werken.” Juist toen zij terugkeerden op de gewone afdeling of route leverde dat spanning op: “Ik merkte dat er onder die collega’s ook veel meer spanning en stress was”. De angst en onzekerheid die verzorgenden omschrijven, werd nog gevoed door de doorlopende discussie over het al dan niet beschermd mogen werken en de onduidelijkheid over de toelevering en voorraden van persoonlijke beschermingsmiddelen: “Terwijl mijn manager zei dat er genoeg voorraden waren, stond ik voor een lege kast, niet wetende hoe snel ik beschermingsmiddelen zou krijgen als er een besmetting zou zijn.” Dat later bleek dat er toch een tekort-argument aan de ‘niet-beschermd-werken-richtlijn’ ten grondslag lag, maakt dat verzorgenden zich “op hun ziel getrapt”, “besodemierd”, “een tweederangs burger” voelen.

AFVOERPUTJE

Tijdens de tweede golf is de frustratie over het gebrek aan aandacht voor de verpleeghuiszorg en meer nog voor de wijkverpleging gegroeid: “We bestaan gewoon niet.” En:

“We zijn nog steeds het afvoerputje.” Na een van de persconferenties van premier Rutte en minister De Jonge was de eerste reactie in een van de WhatsApp-groepen: “Weer niks over de wijkverpleging.” Ook de opmerking van RIVM-directeur Van Dissel op Tweede Kerstdag over het opleidingsniveau in verpleeghuizen ervaren zij als kwetsend en diskwalificerend. Zorgprofessionals verwijten hem onbekendheid met de deskundigheid van de beroepsgroep en de dagelijkse gang van zaken in de verpleeghuiszorg. Bovendien gaat hij voorbij aan de werkelijke problemen waarmee verzorgenden te kampen hadden, waaronder het tekort aan beschermende middelen. Verzorgenden benadrukken hoe slecht dit alles is voor het imago van hun vak: “Als je als jongere nu een beroep moet kiezen en je ziet dat er zo met zorgpersoneel wordt omgegaan, dan kies je wel iets anders.” En: “Dat hele gedoe met die bonus, het weglopen bij de stemming, de beschermingsmiddelen... Het is een aderslating voor het imago van ons vak: dat is nog slechter dan voor de crisis.” Vóór de coronacrisis frustreerde het veel verzorgenden al dat veel mensen denken dat hun werk niet meer is dan ‘konden wassen’. Niets is minder waar: verzorgenden helpen mensen thuis in de wijk of in het verpleeghuis die dat zelf niet meer kunnen uit bed, wassen hen, kleden ze aan,

zorgen ervoor dat hun haar gekamd is, spuiten insuline als dat nodig is, vervangen een katheter, geven mensen eten als zij dat zelf niet meer kunnen, en geven een knuffel als iemand dat nodig heeft. Bij veel mensen veroorzaakt dementie gedrag dat moeilijk te begrijpen valt en waarbij ook nogal eens agressie naar medebewoners en ook verzorgenden komt kijken. Dat het vak veel meer inhoudt dan ‘konden wassen’, dat het zorginhoudelijk en gedragsmatig vaak ingewikkeld is en dat het empathie vergt in de omgang met zorgvragers en familie, blijft voor het grote publiek onzichtbaar. Nog los van het feit dat het verschonen en wassen van iemand die dat zelf niet meer kan en die niemand (meer) heeft erg waardevol en van betekenis is. De onbekendheid met de zorg en met begeleiding die verzorgenden aan kwetsbare mensen geven, werd tijdens de coronacrisis soms pijnlijk duidelijk. Zo vertellen diverse verzorgenden dat hun door familieleden weleens is verweten dat zij zelf ook geen anderhalve meter afstand van ‘moeder’ of ‘vader’ houden: “Familie beseft vaak helemaal niet wat voor zorg wij geven.” Zorgen, of zoveel als mogelijk zorgen, op anderhalve meter afstand, was ook lange tijd een richtlijn van het RIVM. Deze richtlijn zorgde bij veel verzorgenden voor onbegrip en woede: “Wie dat heeft bedacht nodig ik graag uit om eens een dag te komen meelopen in de zorg.” En: “Hoe willen ze dat we dat gaan doen dan?” Nee, vrijwel alle verzorgenden die wij spraken, geven aan dat zij de zorg op dezelfde manier geven als voor de crisis. Ook is hun omgang met cliënten nauwelijks veranderd: “Alsof ik een vrouw met dementie die ik iedere ochtend een knuffel geef ineens met mijn elleboog zou begroeten.” Met andere woorden: het van betekenis zijn voor zorgvragers blijft voorop staan, ondanks de lastige omstandigheden. En beschermd of niet, bij persoonlijke verzorging hielden en zullen verzorgenden geen anderhalve meter afstand houden. Het kan dikwijls simpelweg niet; zeker niet als het – ook – om ‘konden wassen’ gaat. Dat spreekt voor hen voor zich en het risico nemen ze. Het frustrleert verzorgenden dat ‘niemand’ dit ziet.

TOEWIJDING EN SAAMHORIGHEID

Maar het was zeker niet alleen maar teleurstelling en frustratie wat we hoorden. Slechts een enkeling had zich in de afgelopen maanden weleens afgevraagd of ze, na dit alles, wel in de zorg wilde blijven werken. Een heel aantal

verzorgenden beschreef dat tijdens het werken in de lockdown de essentie van het vak weer naar voren was gekomen. Doordat er een tijd lang geen mantelzorgers in de zorgverlening konden helpen, waren verzorgenden nog meer gespitst op de zorgvrager en diens behoeften: op wat iemand nodig had om er, ondanks alles, toch weer een prettige dag van te maken. Door de focus op productie ervaren verzorgenden onder ‘normale’ omstandigheden lang niet altijd genoeg de ruimte (= tijd) om zoveel aandacht aan het welzijn van mensen te besteden als zij zouden willen. Maar tijdens de lockdown was er geen andere optie dan precies die rol in de zorg te pakken die de essentie van het vak van verzorgenden vormt: de zorgvrager in zijn geheel beschouwen en inspelen op diens behoeften op het gebied van zorg én welzijn. De toewijding overheerst, ondanks alle beperkingen van ‘ingepakt’ werken en veel ziekte bij collega’s. Over de lockdown vertellen veel verzorgenden ook dat hun vooral is bijgebleven dat een flink aantal bewoners baat had bij de rust die de sluiting met zich meebracht. Een verzorgende vertelt met stralende ogen over een bewoner met dementie die zij nog nooit had zien lachen. Na een week in de lockdown verscheen ineens een lach op diens gezicht. Ook was er minder agressie op verschillende afdelingen met mensen met een psychogeriatrische aandoening, waarschijnlijk doordat er minder prikkels waren. Hoewel het misschien ingegeven was door eenzaamheid, vertellen verzorgenden ook dat bewoners elkaar meer opzochten en sindsdien samen optrekken: “Er zijn mooie vriendschappen en maatjes ontstaan.” Betekenisvolle relaties zijn voor verpleeghuisbewoners zeker zo belangrijk als voor andere mensen. Het maakt het leven voor hen betekenisvol, en dat is wat ook voor verzorgenden zo waardevol is. Ook dat element in hun werk bleef ongezien. Het beeld in de buitenwereld was dat er alleen isolement en eenzaamheid was in de verpleeghuizen. Dat was er zeker ook, en zeker ook veel te veel.⁶ Maar dat er ook waardevolle momenten waren en dat er saamhorigheid was bleef veelal onzichtbaar. In enkele verpleeghuizen lieten verzorgenden op dit punt van zich horen. Ze kaartten deze ervaringen aan bij het management. Dat leidde tot aanpassingen in hoe er met bezoek wordt omgegaan. Zo kiezen deze verpleeghuizen er nu voor om bezoeken in te stellen en om bezoek alleen op bepaalde plekken in het huis toe te laten, om zo de prikkels en onrust die bezoek ook met zich meebrengt voor >

bewoners te beperken. Het zijn deze momenten, als verzorgenden merken dat het management hun inbreng hoort en vooral ernaar handelt, dat ze erkenning en waardering ervaren.

PERSONEELSTEKORTEN

Wij zagen bij de meeste verzorgenden die wij spraken bovenal de onverminderde liefde voor het vak, toewijding en het grote verantwoordelijkheidsgevoel. Dit maakt dat verzorgenden IG ook doorgaan als het werk zwaar is. Verzorgenden gaven aan dat er op dit moment niet veel ruimte is om lang stil te staan bij wat er gebeurd is en nog gaande is. Sommigen nemen bewust nog niet de tijd om terug te kijken en te reflecteren: “Ik denk dat ik pas achteraf besef wat ons allemaal overkomen is.” Of: “Ik denk er maar niet aan, anders ben ik bang dat ik omval.”

Uit een peiling die vaktitel TVV voor verzorgenden in augustus deed, bleek dat veel verzorgenden toen mentaal niet klaar waren voor de tweede golf.⁷ Van de verzorgenden die wij in september en oktober spraken, zei het merendeel dat de vraag of zij er klaar voor waren er niet zoveel toe deed: ze moesten en moeten wel door.

Dat geldt ook voor hoe verzorgenden zelf met personeelstekorten omgaan. Die problematiek speelde al voor de coronacrisis en is in het afgelopen jaar nog eens pijnlijk uitvergroet. Bijvoorbeeld als het gaat om de diensten die aan het begin van vrijwel iedere werkweek nog openstaan én de diensten die *last minute* openvallen omdat medewerkers getest zijn en thuis moeten blijven totdat de testuitslag bekend is. Al die diensten vullen ze met wat kunst- en vliegwerk onderling vaak wel weer in. De reden: “Wij zullen de mensen die van zorg afhankelijk zijn nooit aan hun lot overlaten.” En: “Ik zou me bijna schamen om een paar dagen vrij te zijn.”

ERKENNING

Vooralsnog vertonen verzorgenden en natuurlijk ook ander zorgpersoneel een grote veerkracht en loyaliteit. De vraag is echter hoe dat zal zijn als het virus straks enigszins onder controle is. Als we met z'n allen denken opgelucht adem te kunnen halen is het zaak om deze zorgverleners wat extra ademruimte te geven. Er is veel media-aandacht voor de belasting van de mensen in de ziekenhuizen. Dat geldt ook voor de persconferenties van het kabinet. Maar voor de aanzienlijk grotere groep zorgpersoneel in de verpleeghui-

zen, wijkverpleging en de gehandicaptensector, vooral bestaande uit verzorgenden IG, is geen aandacht.

Ze zijn niet zichtbaar en worden niet gezien, hun inzet wordt niet erkend. Een bonus, die erkenning symboliseert, helpt een beetje, al heerst er cynisme over: “Ik had liever meer collega's gehad.” Of: “Structureel een betere beloning zou meer opleveren.” Wat verzorgenden in verpleeghuizen en wijkverpleging op dit moment vooral willen is *aandacht* voor de situatie waarin ze werken: dat hun verhalen gezien en gehoord worden. Ook willen ze erkenning en respect voor het werk dat ze doen; van beleidsmakers tot politici en van managers tot burgers.

Verzorgenden zijn betrokken bij zorgvragers, zijn er voor hun veiligheid én welbevinden en doen dat professioneel. Het wordt tijd dat iedereen dat gaat zien en dat zij onder goede werkomstandigheden hun vak kunnen uitvoeren. Applaus en een heldenstatus hoeven niet, maar bagger en genegeerd worden is wel het laatste wat ze kunnen gebruiken. Ze willen respect en waardering. Van de samenleving, van de overheid, maar ook van managers en directe collega's in de zorg. Wanneer verzorgenden de verdiende zichtbaarheid en inspraak krijgen en gehoord worden, zullen waarschijnlijk minder van hen het vak verlaten. Dat is belangrijk voor de verzorgenden zelf, voor de duurzaamheid van ons zorgstelsel, maar vooral ook voor de honderdduizenden mensen die de zorg van deze onmisbare beroepsgroep krijgen. ●

Marieke van Wieringen is post-doc onderzoeker bij de Vrije Universiteit

Henk Nies is directeur Strategie & Ontwikkeling bij Vilans en bijzonder hoogleraar Organisatie en beleid in zorg bij de Vrije Universiteit

¹ Morée, M., & Vulto, M. (1999). De verzorgende. Het 'lelijke jonge eendje' in de zorgsector. *Sociologische gids*, 46(2), 175-193.

² Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (2020). *Applaus is niet genoeg. Anders waarderen en erkennen van zorgverleners*. Bron: <https://www.raadvn.nl/documenten/publicaties/2020/11/10/applaus-is-niet-genoege>.

³ Velde, F. van der, Aalbers, W., Bloemendaal, I., Detaille, S., & Verbruggen, W. (2019). *Arbeidsmarktonderzoek toekomstige beroepen in de verpleging en verzorging*. Utrecht: Prismant.

⁴ Both-Nwabuwu, J. (2020). *Making Work Meaningful. A way to attract nurses to remain in their jobs*. Academisch proefschrift. Amsterdam: Vrije Universiteit.

⁵ Wieringen, M. van, Eerd, N. van, & Brummelen, G. van (2018). Naar meer zichtbaarheid en erkenning: Ambassadeurs Verzorgenden in de wijk. Bron: https://www.zonmw.nl/fileadmin/zonmw/documenten/Kwaliteit_van_zorg/VenV/Brochure_Ambassadeurs_verzorgenden_in_de_wijk.pdf.

⁶ Nies, H. (2020). *Blog: Hebben verpleeghuisbewoners geleden onder het bezoekverbod?* Bron: <https://www.vilans.nl/artikelen/hebben-verpleeghuisbewoners-geleden-onder-het-bezoekverbod>.

⁷ Jansen, R. (2020). *Verzorgenden niet klaar voor tweede golf*. Bron: [tvtoitaal.nl](https://twitter.com/tvtoitaal).