

Clënten en familieleden geven hun mening

DIT WILLEN TITIA EN REINHARD



Reinhard (87) en Titia (83) Wippler wisten precies wat ze zochten op zorggebied. En ze vonden het.

Wat willen ouderen die thuis niet meer de zorg kunnen krijgen die ze nodig hebben? Een leuke omgeving, gastvrijheid, lekker eten en een beetje levensgeluk. Reinhard (87) en Titia (83) Wippler maakten de afgelopen maanden veel mee. Ze geven concreet aan wat zij belangrijk vinden.

Tot een half jaar geleden woonde het echtpaar Wippler zelfstandig. Ze waren de trotste bezitters van een herenhuis in Utrecht. Vijf dagen in de week kregen ze thuishulp. Dat was nodig. Titia kampt met Parkinson, Reinhard met Alzheimer.

Op een kwade dag brak zij haar pols. Er moest iets gebeuren. Zoon Jean-Claude en schoondochter Liesbeth vonden na een intensieve zoektocht een zorghotel, voor de tijdelijke opvang van Titia.

Intussen kreeg ook Reinhard een ongeluk. Hij viel van de trap. Vijf ribben gebroken. Dat gebeurde op de dag voordat Titia naar het zorghotel zou gaan. Geluk bij twee ongelukken; ze konden daar samen terecht.

Zij die psycholoog, psychoanalyticus en onderzoeker was en op haar zestigste een doctoraal kunstgeschiedenis behaalde. Hij die als violist vanuit Leipzig naar Nederland emigreerde en daar hoogleraar Theoretische Sociologie werd aan de Universiteit Utrecht.

Zorghotel

Het zorghotel (“Laten we de naam maar niet noemen”) waar ze hun intrek namen, biedt plaats aan acht cliënten. Een aanvaardbare, tijdelijke oplossing voor het getroffen echtpaar, zou je denken.

De praktijk was anders. Titia die, aangevuld door zoon en schoondochter, het woord voert, is daar duidelijk over. “Het eten was slecht. Vrijwel nooit verse groente. In de zomer kregen we opgewarmde erwtensoep uit blik. De maaltijden werden bereid door zorgmedewerkers die op kookgebied nauwelijks een opleiding hebben gehad en geen affiniteit hadden met koken.”

“IN DE ZOMER KREGEN WE OPGEWARMDE ERWTENSOEP UIT BLIK”

Snel weg graag

Dat was niet het enige minpunt. Drie gasten van het zorghotel bleken zwaar dement.

Titia daarover: “Die mensen waren met hun gedachten heel ver weg. Ik heb ze al die tijd nooit horen spreken, geen woord.”

Ze vervolgt: “Daar kunnen die mensen niets aan doen, maar voor de andere gasten, die wel helder in het hoofd zijn, is het vreselijk om daar dag in, dag uit mee geconfronteerd te worden. Daarom zou je deze categorie bewoners op een aparte afdeling moeten plaatsen, vind ik.”

Het echtpaar Wippler wilde maar één ding. Zo snel mogelijk weg uit dat zorghotel. “Ik moest er niet aan denken om daar lang te verblijven.”

[Lees verder >](#)

De wensen van Wippler

Titia en Reinhard Wippler hebben het afgelopen jaar op drie plaatsen – thuis, zorghotel en Oud Seyst – het nodige meegemaakt op zorggebied. Intussen weten ze wat ze willen. Hieronder hun wensen.

- 1) Een ruim, gelijkvloers appartement met winkels, restaurants en theater in de nabijheid.
- 2) Zorgverlening dag en nacht binnen handbereik.
- 3) Koffie en thee op alle momenten van de dag.
- 4) Medewerkers die tijd en aandacht voor je hebben. Gastvrouwen die tijd maken voor een praatje of een wandeling.
- 5) Restaurant met open keuken waar een kok de maaltijden bereidt. Met af en toe een Oudhollands gerecht.
- 6) Linnen op tafel zoals in een chique restaurant.
- 7) Geregeld activiteiten zoals live muziek.
- 8) Aandacht voor kunst en cultuur.
- 9) Ontbijt dat in het appartement wordt geserveerd, is een leuke bijkomstigheid.
- 10) Geen receptiebalie. Te kil. Liever gastvrouwen die alom aanwezig zijn.
- 11) Medewerkers die het naar hun zin hebben en dat ook uitstralen.
- 12) De zekerheid dat je je intrek hebt genomen in een permanente locatie. Verkassen hoeft niet meer.



Zoektocht

Het echtpaar verbleef noodgedwongen drie maanden in het zorghotel. Zoon en schoondochter zochten inmiddels naar een geschikte oplossing. Liesbeth: "We zochten een plek waar mijn schoonouders zich permanent konden vestigen."

Ze bekeken vijf locaties in de provincie Utrecht. De afmetingen van de appartementen liepen sterk uiteen. Jean-Claude: "Er waren daarnaast grote verschillen in sfeer, publiek en personeel." Op sommige plaatsen waren er wachtlijsten van wel driekwart jaar.

Oud Seyst

Een van de locaties – een appartementencomplex in Doorn – viel in de smaak. Maar dat ketste op het laatste moment af omdat deze aanbieder 's nachts geen zorg biedt.

Ze kwamen vervolgens op het spoor van All-Inclusive Zorgconcept Aliantus Oud Seyst in het centrum van Zeist, in november 2017 geopend. Dat klikte. En er was een ruim appartement

"TOPMAALTIJDEN, UIT DE KUNST. GEWELDIGE KOKS DIE IEDERE DAG KOKEN."

De kosten

Mensen die gebruikmaken van de particuliere zorg van All-Inclusive Zorgconcept Aliantus Oud Seyst kunnen hun pgb-budget daarvoor 'gewoon' gebruiken. Net als in de reguliere zorg. Wel betalen ze huur en servicekosten, zegt officemanager Marieke van der Kooi. "In de reguliere zorg betaal je dat niet, maar heb je wel een hogere eigen bijdrage."

Ze laat weten dat een kostenvergelijking tussen particuliere zorg en reguliere zorg voor iedereen weer anders uitpakt. Het verschilt ook van aanbieder tot aanbieder. Van der Kooi: "Het concept van Oud Seyst is bijvoorbeeld all-inclusive, terwijl men in de reguliere zorg vaak moet betalen voor verschillende services. Particuliere zorg hoeft niet altijd veel duurder te zijn. Zeker als mensen een overwaarde op hun eigen huis hebben, kan het zijn dat particuliere zorg binnen handbereik ligt."



Marieke van der Kooi: "Particuliere zorg hoeft niet altijd veel duurder te zijn"

beschikbaar, waar het echtpaar kon gaan wonen. Op 9 oktober 2018 namen ze er hun intrek.

Nu ze bijna drie maanden in het appartement wonen, vat Jean-Claude de bevindingen samen in een paar kernbegrippen: tijd, aandacht, rust en respect. "We hadden meteen een goed contact met de directie en de verpleging. Erg positief."

Geen balie

Wat vinden Titia en Reinhard ervan? Ze onderschrijven de bevindingen van hun zoon en doen er nog een schepje bovenop. Er is geen balie met een receptioniste, maar er zijn gastvrouwen, die mensen ontvangen en aandacht schenken aan de bewoners. Titia: "Bijvoorbeeld door een wandeling met je te maken of de tijd te nemen voor een praatje."

Verder zijn er activiteiten en kunnen de bewoners zo nu en dan genieten van live muziek. Over het eten is Titia andermaal erg duidelijk: "Topmaaltijden, uit de kunst. Geweldige koks die iedere dag koken, echt koken, vers. De meeste mensen eten om 18.00 uur warm, maar je mag ook later komen, om 19.15 uur bijvoorbeeld."

Voor de lunch rond 12.00 uur geldt hetzelfde verhaal. En het ontbijt wordt op de kamer gebracht. Titia: "Je kunt zelf aangeven wat je wilt. Ik neem yoghurt met wat erbij en Reinhard kiest voor croissantjes."

Linnen op tafel

Dat de familie desgewenst – tegen betaling – kan mee-eten en gratis gebruik kan maken van de koffie- en theevoorzieningen wordt eveneens gezien als een pluspunt. En dan is er nog iets. De tafels in het restaurant zijn gedekt met linnen. Titia: "Zoals in een chique restaurant."

Het Oudhollandse streekgerecht balkenbrij stond ook al een keer op het menu. Voor de liefhebbers. Titia: "De koks hebben dat een keer bereid omdat ik ernaar vroeg. Balkenbrij is armeluiseten van vroeger, bloedworst. Dat vindt niet iedereen lekker, nee, maar het was geweldig dat ze dat een keer voor me wilden bereiden."

COLUMN



Visieontwikkelaar Monique Willemse van MOMOKO gespecialiseerd in gastvrijheid, eten & drinken in ziekenhuizen en ouderenzorg
moniquewillemse@momoko.nl

Word ook expert

'Jij de expert, Tom de specialist'. Dit is de slogan van WerkenbijUMCUtrecht. In beeld een medisch opgeleide specialist die achter de zieke jongen Tom staat. Tom wordt hier benaderd als dé specialist. Het UMCU licht toe: patiënten verwachten transparante communicatie op een gelijkwaardig niveau met hun zorgverlener of behandelaar. Bam! Zij snappen het. Klasse.

Aan de houding waarmee een patiënt én diens mantelzorgers door de huisarts of specialist wordt benaderd, kun je de mate van professionaliteit, empathie en gastvrijheid aflezen.

"Fijn dat u als mantelzorgers alle bloedsuitslagen van de afgelopen 6 maanden heeft meegenomen. Zonder u zou ik als neuroloog nu geen goed 'second opinion' gesprek kunnen voeren. Want wij krijgen geen data van uw andere ziekenhuis." Als vermoeide en bezorgde mantelzorgers ervaarde ik het als een zegen, zo'n bescheiden specialist – die goud waard is.

Een ernstig zieke of oudere patiënt kan de eigen communicatie met zorgverleners niet goed onderhouden of opvolgen. Laat staan alle data en inzichten onthouden, desgevraagd binnen enkele minuten reproduceren en thuis de adviezen toepassen.

Elke patiënt heeft een maatje nodig. En goede specialisten beseffen voor welke taak een mantelzorgers staat. Dat die ook alle zorgverleners spreekt, ze corrigeert, aanvult en ondersteunt bij het maken van de juiste beslissingen zodat echt rekening wordt gehouden met de patiënt. En die zelf ook zenuwachtig is over de kwaliteit van leven van haar of zijn dierbare.

Als de patiënt en de mantelzorgers worden uitgenodigd om op gelijkwaardig niveau te communiceren, is de specialist een gastvrije expert. Word jij als specialist ook expert?

"ER WAREN GROTE VERSCHILLEN IN SFEER, PUBLIEK EN PERSONEEL"