

Verslag Amsta/Vondelstede, deel 2 – Het vervolg

De gesprekken tussen de Raad van Bestuur van Amsta en de cliëntenraad Vondelstede over de voorgenomen verbouwing, leiden tot geen enkel resultaat

Nadat alle gesprekken met de Raad van Bestuur (RvB) zijn vastgelopen¹ en tot geen enkel resultaat leiden, neemt de cliëntenraad Vondelstede (CRV) het uiteindelijke besluit om over te gaan tot hoger beroep bij de Ondernemingskamer Amsterdam. In het verzoekschrift worden de bezwaren die de CRV tegen de verbouwing en verhuizing heeft, nog eens uiteengezet.

“(…)De CRV heeft ernstige en zwaarwegende bezwaren ten aanzien van de voorgenomen verbouwing en verhuizing en daarmee tegen de deelbesluiten i, ii en iii. Deze bezwaren heeft de CRV meermaals mondeling én schriftelijk kenbaar gemaakt aan de RvB van Amsta. De bezwaren van de CRV zien enerzijds op de verbouwing zelf en het geplande resultaat, anderzijds op de wijze waarop dat resultaat tot stand moet komen (het verbouwingsproces en de uitplaatsing van de bewoners). De voornaamste bezwaren betreffen:

- De opheffing en onttakeling van het restaurant en de instellingskeuken op de begane grond.*
- Het decimeren van de recreatieruimte op de begane grond.*
- Het plan om het zorgpersoneel voor de bewoners te laten koken op de afdelingen.*
- Het wegnemen van de eigen keukenblokjes in de woningen van de bewoners.*
- Het tijdstip van de uitplaatsing van de bewoners en de planning van de verbouwing.(…)”²*

In de aanloop naar de zitting gaat Amsta onverminderd voort met de voorbereiding van de verhuizing en worden de bewoners aangemaand de keuze voor een vervangende locatie aan te geven. De woonwensgesprekken worden voortgezet en er worden bezichtigingen georganiseerd. Dat maakt de bewoners van streek. Ze voelen zich onder druk gezet.

Op 19 januari schrijft de CRV een dringende brief met een spoedmelding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) om het hoger beroep aan te kondigen, maar ook om een melding te doen van deze overhaaste bezichtigingen. Vooral de bezichtiging op een locatie waar op dat moment een uitbraak van Covid-19 is, vindt de CRV volstrekt onverantwoord.

(…)In de aanloop van het Hoger Beroep zijn desondanks met grote haast woonwensgesprekken gevoerd. In de afgelopen week, deze week en volgende week, worden er bezichtigingen georganiseerd op de locaties, die tijdens de woonwensgesprekken naar voren kwamen. In deze tijd van pandemie vindt de cliëntenraad van Vondelstede het organiseren van bezichtigingen volstrekt onverantwoord. Daarbij werd gisteren bekend dat er afgelopen week (week 2) ook een bezichtiging heeft plaatsgevonden op de locatie Van 't Hofflaan, waar op dat moment Covid19 besmettingen waren. Wij dienen hierbij een klacht in tegen Amsta, omdat wij vinden dat er grote gezondheidsrisico's zijn/worden genomen en er hier sprake is van een onjuist beleid.(…)”³

Op 26 januari 2021 verschijnt een kritisch artikel in *Het Parool* over de aanstaande gedwongen verhuizing van de bewoners van Vondelstede, waarbij het hoger beroep tegen de uitspraak van de LCvV wordt aangekondigd.⁴

De CRV dringt er bij het bestuur van Amsta op aan om alle activiteiten met betrekking tot de verhuizing stil te leggen om niet nog grotere onrust bij de bewoners te veroorzaken dan al het geval

¹ Zie dl.1

² 20210621 Bijlage 1 Verzoekschrift p.4, pag.3

³ 20210119 Bijlage 2 Spoedmelding IGJ over bezichtiging tijdens uitbraak Covid-19

⁴ 20210126 <https://www.parool.nl/amsterdam/hoogbejaarde-bewoners-vondelstede-moeten-tijdelijk-verhuizen-ze-voelen-zich-onder-druk-gezet~b53cafe2/>

is. De RvB stelt daarop voor een gezamenlijk bericht te doen uitgaan. Het door Amsta opgestelde bericht is echter eenzijdig. De essentiële boodschap dat de CRV en Amsta in goed overleg zagezegd 'op de pauzeknop hebben gedrukt' totdat duidelijk is of de besluitvorming over de verbouwing en verhuizing wel deugdelijk was, ontbreekt. Ook ontbreekt de voor bewoners/mantelzorgers essentiële afspraak tussen de RvB en de CRV dat men in deze fase zonder negatieve gevolgen kan afzien van bezichtigingen. Het 'laten schieten' van een bezichting mag niet betekenen dat men straks minder of geen keuze heeft.⁵

De CRV wil dat er aanpassingen worden gedaan. Dan pas gaat de CRV akkoord.

*"(...)Dank voor je concept. Wij realiseren ons natuurlijk dat hier goed over is nagedacht, maar wij zien toch de kernboodschap die de cliëntenraad Vondelstede en Amsta moeten willen overbrengen verloren gaan. Ons gezamenlijk doel: het scheppen van duidelijkheid en wegnemen van onrust bij de bewoners/mantelzorgers, wordt volgens ons op deze manier echt niet bereikt. De nadruk wordt namelijk allereerst gelegd op het geschil, en het beroep van de CRV bij de Ondernemingskamer. Dit terwijl in het concept terecht ook staat dat men dat allang weet... ('Zoals uw weet...'). De boodschap dat er alleen zal worden verhuurd als dat veilig is, staat vervolgens helemaal achteraan. Belangrijker nog: de essentiële boodschap dat de cliëntenraad en Amsta in goed overleg zagezegd 'op de pauzeknop hebben gedrukt' totdat duidelijk is of de besluitvorming over de verbouwing en verhuizing wel deugdelijk was, ontbreekt helemaal. Zelfs ontbreekt de voor bewoners/mantelzorgers essentiële boodschap dat men in deze fase zonder negatieve gevolgen kan afzien van bezichtigingen. Duidelijk moet echt zijn dat het nu 'laten schieten' van een bezichting niet betekent dat men straks minder of geen keuze heeft. Juist deze boodschap moet nu glashelder worden gecommuniceerd. Om als Amsta en cliëntenraad Vondelstede écht eensgezindheid uit te stralen, en er nu alles aan te doen om onrust weg te nemen stellen wij voor om als volgt te communiceren.*⁶

*Beste bewoners, familie en naasten van Vondelstede,
De Cliëntenraad Vondelstede en Amsta willen u graag gezamenlijk op de hoogte brengen van het volgende.
'Pauzeknop'*

In het licht van de beroepsprocedure bij de Ondernemingskamer, hebben wij in goed overleg besloten 'op de pauzeknop te drukken' waar het de verbouwing en de verhuizing betreft. Om onrust waar mogelijk te voorkomen willen wij nu eerst duidelijk hebben of besluitvorming over verbouwing en verhuizing inderdaad deugdelijk was. Concreet betekent dit voor u dat wanneer u nog een woonwensgesprek of bezichting gepland heeft staan, u daar van af kunt zien zonder dat dit betekent dat u later minder of geen keuze meer heeft. Ook zal er tijdelijk geen verbouwingsoverleg tussen de Cliëntenraad Vondelstede en Amsta plaatsvinden. Reguliere overleggen en afstemming gaan uiteraard door.

De zitting van de Ondernemingskamer is op 11 februari a.s. bij het Gerechtshof Amsterdam. We verwachten na 4 weken uitspraak, zo rond 11 maart.

Hopelijk geeft dit bericht u helderheid over de stand van zaken

De coronacrisis vraagt veel van ons allen. Een mogelijke verbouwing en verhuizing gaat alleen door als dat veilig en verantwoord is. We hopen met dit bericht u in ieder geval duidelijkheid te hebben gegeven over waar we nu staan.

Neem bij vragen of zorgen gerust contact met ons op

Aarzelt u niet om contact met een van ons op te nemen als u zorgen of vragen heeft. We helpen u graag.

We houden u op de hoogte.

Met vriendelijke groet,

*Cliëntenraad Vondelstede en Raad van Bestuur Amsta*⁷

De zitting bij de Ondernemingskamer vindt plaats op 11 februari 2021 in het Paleis van Justitie te Amsterdam. In afwachting van de uitspraak stelt de voorzitter van de Ondernemingskamer (mr. C.C. Meijer), een mediationtraject voor. Zowel Amsta als de CRV gaan hiermee akkoord. Als mediator wordt Saskia Reuling van kantoor ReulingSchutte door het hof aangewezen.

⁵ 20210121 Bijlage Concept gezamenlijk bericht RvB

⁶ 20210122 E-mailbericht aan Vincent van Rijswijk, lid RvB Amsta

⁷ 20210125 Bijlage, Gezamenlijk bericht van de RvB en de CRV aan bewoners en mantelzorgers

Mediation tussen Amsta en CRV

De gesprekken binnen de mediation zijn zeer vertrouwelijk en er mag niets naar buiten worden gebracht. Van tevoren moet iedere deelnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Vanuit Amsta zijn de deelnemers Petra van Dam, voorzitter van de RvB, Vincent van Rijswijk, lid RvB, Monique Spreitzer en Anne-Marie Jansen, klantgroepmanagers van Amsta, Rene Flart en Corinne Floor, clustermanagers van Vondelstede. Vanuit de CRV zijn er vier deelnemers. Annebet Bannier, Judith van Dobben, Marlene van der Kooi, allen lid van de CRV en Anja Marbus, voorzitter van de CRV. Beide partijen worden bijgestaan door hun advocaten. Voor Amsta is dat Willemien Bisschot en voor de CRV Roeland de Mol.

De CRV investeert veel tijd en energie aan het intensieve mediationtraject. De gesprekken zijn echter niet constructief en leiden tot niets. Amsta blijft vasthouden aan het plan de verbouwing onverwijld door te zetten. De CRV geeft aan grote zorgen te hebben, omdat er tijdens de zomervakantie te weinig personeel zal zijn. In de coronatijd – en overigens ook daarvoor – was de zorg ook al ontoereikend en de CRV is van mening dat als er nog een ingrijpende verhuizing bij komt, Amsta dat al helemaal niet aankan. Amsta weet geen waarborgen te geven voor een goede verhuizing.

Dat de zorgen van de CRV niet ongegrond zijn blijkt uit het feit dat in deze periode de IGJ het besluit neemt alle ouderenlocaties van Amsta onder verscherpt toezicht te plaatsen, omdat de zorg niet adequaat is (zie hierna).

Een andere grote zorg is wat de CRV betreft het verbeteren van de zorg zelf. Amsta gaat het onderwerp in de mediation uit de weg en beweert zelfs op enig moment dat het gesprek daar niet over gaat. Amsta wil niet reflecteren op wat er allemaal misgaat, maar alleen een betere relatie met de CRV. De CRV is van mening dat die relatie alleen verbeterd kan worden als de zorg beter wordt. Amsta heeft daarvoor geen enkel concreet plan. De CRV wordt door de verplichting tot geheimhouding in feite monddood gemaakt. Alle informatie moet binnenskamers blijven, zodat de bewoners en mantelzorgers in het ongewisse blijven. Overigens wordt deze geheimhoudingsplicht enkele keren geschonden door het clustermanagement van Amsta. Dat blijkt bijvoorbeeld als de CRV tijdens de mediation aangeeft dat er bewoners en mantelzorgers zijn die zich door het management onder druk gezet voelen bij het maken van een afspraak voor een woonwensgesprek. Later hoort de CRV dat het management de betreffende personen heeft opgebeld om te controleren of dat inderdaad is gezegd. In sommige gevallen hadden mantelzorgers hun klachten bij de CRV geuit, terwijl zij uitdrukkelijk niet wensten dat die klachten op de werkvloer terechtkwamen, uit vrees voor represailles. Ook merkt de CRV dat de waarheid geweld wordt aangedaan en er aan de bewoners/mantelzorgers onjuiste informatie wordt gegeven. Zo werd verteld dat de verbouwing één jaar zal duren en dat de bewoners dan weer terug kunnen keren, terwijl de vastgoedadviseur dat als een onmogelijke termijn achtte. De verbouwing zou ongeveer tweeënhalf jaar in beslag gaan nemen. Ook werd bewoners verteld dat ze weer in hun eigen appartement zouden kunnen gaan wonen. Het pand staat echter zo'n ingrijpende verbouwing te wachten, dat er van de oorspronkelijke indeling niet veel zal overblijven.

Zoals gezegd mag niets van hetgeen dat wordt besproken worden gedeeld met de bewoners en/of mantelzorgers. Dat is uiterst frustrerend omdat er bij de bewoners veel spanning is. De bewoners willen helemaal niet verhuizen en hopen op ten minste uitstel tot na de zomervakantie, zodat ze nog een laatste seizoen van de heerlijke tuin van Vondelstede kunnen genieten. Ook vinden de mantelzorgers het belangrijk dat een verhuizing niet in de zomervakantie plaatsvindt, omdat ze bang zijn dat ze geen gelegenheid hebben hun verwanten adequaat te kunnen helpen met de verhuizing

en nazorg. Veel mantelzorgers zijn in deze periode op vakantie.

*"(...)Los van alle perikelen en de uitkomsten van de gesprekken en procedures is eind juni verhuizen echt rampzalig. Er wordt veel van ons verwacht tijdens de verhuizing, maar de nazorg wordt nog intensiever. En dan is er ook nog de vakantie. Hoe gaan we dat doen!(...)"*⁸

Amsta heeft een duidelijk financieel belang bij het zo snel mogelijk uithuizen van de bewoners. Het pand wordt gehuurd van Woonzorg Nederland en op het moment dat het pand leeg wordt opgeleverd, hoeft er geen huur meer te worden betaald.

Op 14 april blijkt dat de definitieve ontwerpfase (DO) van het pand nog niet is afgerond. Dat betekent dat de planning blijkbaar minder strak is dan Amsta had beweerd en nog niet is voltooid. Om de CRV effectief te kunnen laten meedenken/adviseren over die planning, is *inzicht* noodzakelijk in *hoe* en *op basis waarvan* de concept-planning tot stand is gekomen. Volgens de WMCZ 2018 is een vastgoedplan verbouwen verpleeghuis adviesplichtig. De CRV vraagt daarom om de concept-planning

*"(...)Algemene huisvestingsbeleid instelling waar cliënten langdurig kunnen wonen, ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling waarin deze cliënten verblijven. Vastgoedplan Verbouwen verpleeghuis(...)".*⁹

Ook wil de CRV een overzicht van de lopende, en nog te starten, vergunningstrajecten van Amsta en/of Woonzorg Nederland. Het blijkt namelijk ook dat er door het stadsdeel nog helemaal geen vergunning is afgegeven. Dat gebeurt pas op 16 juni 2021.¹⁰

Amsta heeft tijdens de (eerste) zitting bij De Ondernemingskamer laten weten dat de verbouwing van Vondelstede ongeveer 12 maanden zal gaan duren en dat gedurende deze periode de bewoners niet in het pand kunnen verblijven.

*(...)De verbouwing gaat zoveel overlast met zich meebrengen, dat de bewoners gedurende de bouwperiode (ongeveer 12 maanden) niet in het gebouw kunnen blijven wonen. De huidige bewoners worden gedurende de periode dat de werkzaamheden plaatsvinden tijdelijk gehuisvest in andere locaties van Amsta of – als zij dat wensen – in andere locaties buiten Amsta(...)".*¹¹

Ook in de nieuwsbrief die de bewoners en mantelzorgers op 24 augustus 2020 ontvingen wordt door Amsta verschillende malen een termijn van een jaar voor de verbouwingperiode genoemd.

"(...)Amsta vraagt u om voor ongeveer een jaar op een andere locatie te wonen(...)"
"(...)Wilt u over een jaar weer terug naar Vondelstede?(...)"
*"(...)Deze duurt naar verwachting **maximaal een jaar** (...)".*¹²

In de beschikking van de Ondernemingskamer werd Amsta erop gewezen dat de uitplaatsing van de bewoners niet langer mocht duren dan gepland en dat Amsta samen met de CRV moest kijken welke informatie en maatregelen er nodig zouden zijn om dat te bewerkstelligen.

*"(...)Uitgaande van een ingrijpende verbouwing en de noodzaak van **een tijdelijke verhuizing voor de duur van een jaar** (...)".*

⁸ WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁹ Zie hiervoor de 'bewaarkaart' WMCZ 2018 van het LOC: <https://www.clientenraad.nl/wp-content/uploads/sites/3/2021/05/Bewaarkaart-Adviesrechten-met-voorbeelden-A4.pdf>

¹⁰ 20210616 Omgevingsvergunning Vondelstede. <https://zoek.officiëlebezoekingen.nl/gmb-2021-195525.html>

¹¹ 20212303 Uit de processtukken tijdens de zitting op 11 maart 2021, zie ook de uitspraak van 23 maart 2021 <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:GHAMS:2021:1105>

¹² 20200824 Nieuwsbrief aan bewoners en mantelzorgers Verbouwing Vondelstede

*"(...)Ten overvloede merkt de Ondernemingskamer op dat de CRV er begrijpelijkerwijs aan hecht dat het risico wordt **beperkt dat de verhuizing langer zal duren dan gepland**. Het ligt daarom voor de hand dat Amsta in overleg met de CRV beziet welke informatie en maatregelen nodig zijn om dat te bewerkstelligen.(...)"¹³*

Enig overleg tussen Amsta en de CRV over maatregelen om binnen de termijn van een jaar te blijven heeft echter nooit plaatsgevonden, ten eerste omdat Amsta dat niet wenste en wel wist dat de voorgespiegelde termijn van een jaar imaginair was en ten tweede omdat Amsta in het mediationtraject bleef weigeren concrete adequate informatie te verstrekken. Amsta verlengt de termijn in de communicatie naar de bewoners en mantelzorgers zonder enige nadere toelichting tot anderhalf jaar.

*"(...)Als de verbouwing bijna klaar is krijgen alle oud-bewoners een aanbod om terug te keren. We verwachten dat de verbouwing **ongeveer anderhalf jaar duurt**. Besluit u nu om niet terug te keren naar Vondelstede? U kunt altijd terugkomen op dit besluit. Als de verbouwing bijna klaar is, ontvangt u van ons bericht met de vraag of u (toch) wilt terugkeren.(...)"¹⁴*

In juni 2021, stuurt Amsta een nieuwsbrief met informatie over de verbouwing waarin staat dat de verwachting is dat de verbouwing van Vondelstede het eerste kwartaal van 2023 voltooid is. Als deze termijn gerealiseerd wordt (kan worden) dan heeft de verbouwing bijna twee jaar geduurd.

"(...)Eerste kwartaal 2023-Verwachte oplevering Vondelstede: gebouw is ingericht en klaar om bewoners te ontvangen(...)"¹⁵

Amsta gaat in de tussentijd voortvarend door met de voorbereidingen van de verhuizing. Voor sommige bewoners is het dermate slecht voor hun welzijn dat de mantelzorgers zich grote zorgen maken.

"(...)Mijn moeder is in korte tijd 4 kilo afgefallen - weegt 44 - en is verward. Ze had een paar weken terug een te hoge bloeddruk. En dit allemaal door spanning. De onzekerheid duurt te lang en ik hoop echt dat de rust snel terugkeert. Dit is een hele nare tijd en Corona ontwikkeling maakt iedereen angstig. Het is te veel. Echt zo zielig.(...)"¹⁶

De CRV dringt er bij de RvB op aan om te stoppen met het eenzijdig communiceren over de verbouwing. Het gaat ten koste van het welzijn van de bewoners.

(...)Feit is immers dat het doorzetten van die verbouwings- en verhuizingsgerelateerde activiteiten voor schadelijke onrust bij de bewoners zorgt, en voor evenveel kritische belasting bij mantelzorgers, naasten én personeel van Amsta. Feit is ook dat de coronacrisis nu werkelijk in alle hevigheid om zich heen grijpt. Er bestaat vervolgens geen enkele noodzaak, of zelfs maar redelijke aanleiding voor Amsta om haar plannen toch door te zetten. Waarom moet de druk er nu dan toch zo op blijven staan?(...)"¹⁷

Verscherpt toezicht op de gehele ouderenzorg van Amsta (18 locaties)

Op 16 april 2021 wordt bekendgemaakt dat de IGJ alle 18 locaties ouderenzorg van Amsta onder verscherpt toezicht stelt. Voor de CRV is dit besluit opnieuw een bevestiging van de jarenlange signalen over de ondermaatse kwaliteit van zorg, die na de reorganisatie naar zelforganiserende teams is ontstaan, waarover de CRV herhaaldelijk rapporteerde en uiteindelijk naar buiten heeft

¹³ 20210323 Beschikking Ondernemingskamer, p.19, 3.30

¹⁴ 20201117 Brief woonwensgesprekken aan bewoners en mantelzorgers

¹⁵ 20210600 Nieuwsbrief Amsta over verbouwing

¹⁶ WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

¹⁷ 20210113 Zie bijlage Brief advocaat CRV aan advocaat Amsta (concept, maar goedgekeurd door CRV)

gebracht. De CRV ziet dit ook als bevestiging van zijn mening dat de verhuizing en verbouwing uitgesteld moeten worden totdat Amsta de zorg op orde heeft.

Al twee jaar eerder, april 2019, werd de locatie Vondelstede onder verscherpt toezicht gesteld.¹⁸ Er verschenen op 20 juli 2019 een tweetal publicaties in *Het Parool*.

"(...)De inspectie heeft onvoldoende vertrouwen dat het bestuur van Amsta de problemen, op de manier waarop ze nu te werk gaat, snel zal oplossen en houdt Vondelstede en Amsta voorlopig onder de loep. Ook een aantal van de dertig andere locaties van Amsta krijgt een onaangekondigd inspectiebezoek.

De inspectie, de Cliëntenraad en (familie van) de bewoners stellen dat het kantelpunt kwam met de invoering van een nieuwe werkwijze. Amsta werkt sinds vorig jaar met resultaatverantwoordelijke teams, waarbij de medewerkers meer op eigen initiatief moeten gaan werken.(...)"¹⁹

"(...)Wat gaat er mis bij Vondelstede? Zowel de inspectie, de Cliëntenraad als (familie van) de bewoners stelt dat het kantelpunt kwam met de invoering van een nieuwe werkwijze. Amsta werkt sinds vorig jaar met resultaatverantwoordelijke teams. Het is sinds een paar jaar mode in de zorg: de manager wordt wegbezuinigd. Er komen zelfsturende en zelforganiserende teams. Kortweg: een groep zonder baas, of eentje op wat meer afstand. Op papier is het een mooi idee, zeker vanuit het oogpunt dat het geld naar 'de handen aan het bed' moet, maar het blijkt niet zo eenvoudig in te voeren.

Her en der wordt de manager hartgrondig gemist. Collega's kunnen, durven en willen elkaar niet aanspreken. Bovendien worden zorgmedewerkers belast met administratie die eerder door de leidinggevende werd gedaan(...)"²⁰

Door de RvB en door de Raad van Toezicht (RvT) werd steeds ontkend dat er sprake was van het tekortschieten van de zorg óf het werd gebagatelliseerd met de steeds terugkerende slogans; "Hier herkennen wij ons niet in", en ook "Hier leren wij van". Uit het opnieuw instellen van het verscherpt toezicht op de gehele ouderenzorg van Amsta, blijkt dat de zorgen van de CRV geheel terecht waren en dat er inderdaad sprake is van een dramatische zorgsituatie. Amsta krijgt 9 maanden tijd om de nodige verbeteringen door te voeren. Dat is dus tot eind 2021.

(...)De inspectie bracht van maart 2019 tot maart 2021 negen bezoeken aan vijf zorglocaties van Amsta. Daarnaast sprak zij meerdere keren met de raad van bestuur en de raad van toezicht. De inspectie constateert dat Amsta tekortschiet in haar interne controle en de analyse en beheersing van risico's bij het organiseren van goede en veilige zorg. Op verschillende locaties mist de dagelijkse cliëntenzorg aanhoudend stabiele kwaliteit. De leiding van Amsta zorgt geregeld niet voor voldoende zorgverleners met de nodige deskundigheid om passende zorg en zinvolle dagbesteding te bieden aan ouderen met langdurige zorgproblemen. Amsta stuurt te weinig op de kwaliteit en de veiligheid van de zorg en leert als organisatie niet genoeg van problemen en (eigen) mogelijkheden(...).²¹

Het verscherpte toezicht op de gehele ouderenzorg van Amsta maakt de CRV extra bezorgd en versterkt de twijfel of het wel verantwoord is om de bewoners van Vondelstede tijdens de periode van het verscherpt toezicht te verhuizen. De locaties die worden aangeboden om naartoe te verhuizen, staan immers ook onder verscherpt toezicht.

"(...)De inspectie zegt in het rapport ook dat er op dit moment onvoldoende vertrouwen is dat Amsta zonder interventie in staat is om tot voldoende verbetering te komen. Daarnaast heeft de inspectie ook weinig vertrouwen in dat de locaties goede en stabiele zorg leveren aan ouderen.(...)"²²

¹⁸ 20190604 Zie bijlage, IGJ rapport, Vondelstede onder verscherpt toezicht

¹⁹ <https://www.parool.nl/nieuws/inspectie-zorgcomplex-vondelstede-schiet-op-veel-punten-tekort~b872200d/>

²⁰ <https://www.parool.nl/nieuws/als-het-zorgpersoneel-geen-tijd-heeft-ze-hebben-hem-laten-verhonger~bf16e135/>

²¹ <https://www.igj.nl/onderwerpen/maatregelen/nieuws/2021/04/16/ouderenzorg-van-stichting-amsta-in-amsterdam-onder-verscherpt-toezicht>

²² 20210417 Bericht op de site van NH nieuws; <https://www.nhnieuws.nl/nieuws/284253/achttien-vestigingen-van-zorginstelling-amsta-onder-verscherpt-toezicht>

Het Parool schrijft ook over het verscherpt toezicht van de IGJ , waarbij de CRV wordt geciteerd.

"(...)Anja Marbus, voorzitter van de cliëntenraad van Amsta-locatie Vondelstede, ziet de problemen voortkomen uit de manier waarop Amsta georganiseerd is. 'Het personeel werkt keihard en is liefdevol en zorgzaam,' zegt ze. 'Daar ligt het niet aan, maar ze zijn stuurloos. De teams bij Amsta hebben geen goede aansturing omdat ze zelforganiserend zijn'

Als er dingen misgaan is er volgens Marbus niet echt een aanspreekpunt. 'Dat komt onder andere door de ingewikkelde gelaagde managementstructuur en de manier van indeling in verschillende klantgroepen.' Vanwege een eerder ingezette reorganisatie zou het ontbreken aan directe leiding op de werkvloer. 'De afstand tot het bestuur is te groot.(...)'

De cliëntenraad van Vondelstede is blij met het verscherpte toezicht. 'Er is nu negen maanden de tijd om te verbeteren,' zegt Marbus. 'Ik hoop dat het Amsta gaat lukken om de zorgkwaliteit naar een hoger niveau te tillen. Dat is hard nodig.'(...)"²³

Amsta gaat onverminderd door met de voorbereidingen voor de verhuizing

Terwijl de ouderzorg van Amsta onder verscherpt toezicht staat, loopt het mediationtraject door. Er worden nog steeds gesprekken gevoerd over de verhuizing, waarbij de CRV zijn zorgen uit over de ondermaatse zorgkwaliteit.

Het blijkt dat Amsta desondanks onverminderd voortgaat met de voorbereidingen van de verhuizing. Er wordt haast gemaakt en er worden zogenaamde 'woonwensgesprekken' gevoerd, waarbij de bewoners kunnen aangeven waar hun voorkeur voor een locatie naar uitgaat. De bewoners voelen zich onder druk gezet. Ze geven opnieuw aan graag de zomervakantie nog in hun vertrouwde appartement te willen blijven en nog niet te willen verhuizen. Omdat ze echter gedwongen worden een keuze te maken, laten de meeste bewoners (onder druk) weten dan maar naar de onlangs verbouwde locatie De Werf te willen.

Door het management wordt tijdens de woonwensgesprekken verteld dat er op deze locatie De Werf onvoldoende plekken beschikbaar zijn, waardoor een aantal bewoners naar andere locaties moet verhuizen en dan vooral naar locatie Nellestein. Deze locatie ligt in de Bijlmer en is voor de meeste bewoners en hun mantelzorgers onaantrekkelijk en ver uit de buurt. Bovendien is het voor de bewoners heel belangrijk dat de sociale cohesie gehandhaafd blijft en er geen vriendengroepen uit elkaar worden gehaald. Door het tekort aan plekken en de daarmee gepaard gaande verspreiding, dreigt dat toch te gebeuren.

Studentenhuysvesting tijdens de zomerperiode, zoals eerder gebeurde bij De Werf

Tijdens de mediationgesprekken spreekt de CRV zijn vermoeden uit dat er gedurende de zomer tijdelijk studenten in Vondelstede worden gehuisvest en dat de verbouwing pas veel later van start gaat dan steeds wordt verteld. Ditzelfde gebeurde immers ook bij De Werf. Ook de bewoners van deze locatie moesten destijds met spoed verhuizen en ook dit pand moest snel leeg. Deze verhuizing (De Werf) vond plaats op 9 november 2019, wat betekende dat de bewoners (tot hun verdriet) de feestdagen niet in hun vertrouwde omgeving konden doorbrengen. Dat zorgde voor veel onrust en ook verdriet.

"(...)In het kader van de zorg vraagt mevrouw E. Donk aandacht voor de verbouwing van De Werf. Zij heeft met

²³ 20210417 <https://www.parool.nl/amsterdam/18-vestigingen-van-zorginstelling-amsta-onder-verscherpt-toezicht~bad1db1a/>

verbazing geconstateerd dat de verbouwing van De Werf stilligt. Dit is met name opmerkelijk daar er veel druk is gezet op de verhuizing en de verhuisdatum van de bewoners van De Werf naar Nellestein.”²⁴

“Ik heb contact met (...) gehad die meldt dat er nog helemaal niks gedaan is in en aan De Werf (en ze weet dat van (ex-)collega's die er - op weg naar werk - bijna dagelijks langs rijden).”

“Misschien kunnen jullie schriftelijk/per mail opheldering vragen? Waarom is er niet begonnen, wanneer gaat dat wel gebeuren. Wat is de planning en heeft de vertraging effect op de verwachte opleverdatum?”

“Ik denk dat het goed is als jullie actief een check blijven houden op de voortgang van de verbouwing(...)”²⁵

Het verhuren van De Werf aan studenten werd gedaan via Alvast, Leegstandsbeheer.²⁶ Het feit dat er in De Werf tijdelijk studenten waren gehuisvest en het gebouw een tijd leegstond terwijl er geen enkele bouwactiviteit plaatsvond, wordt door de RvB en het management tijdens de gesprekken gedurende de mediation in alle toonaarden ontkend. Dit terwijl uit verslagen van de cliëntenraad van De Werf het tegendeel blijkt. Zelfs nu wordt dus schaamteloos gelogen. Ook wordt ontkend dat dit bij Vondelstede zal gebeuren.

“(...)Afgelopen dinsdag zag ik dat er in ieder geval 1 kamer is ingericht en dat er mens(en) wonen. Aan de posters van Alvast (tijdelijk gebouwenbeheerder) op de deur maak ik op dat het hier om kraakwachten gaat.”

“Ik fiets daar regelmatig langs en er zijn geen tekenen van een verbouwing. Er liggen wel een paar stapels bouwhekken maar dat is al sinds een tijdje(...)”

“(...)Dit wijst er niet echt op dat er op korte termijn met een verbouwing begonnen gaat worden. Vreemd; gezien de grote haast waarmee de bewoners het pand moesten verlaten.(...)”²⁷

Net als de grote haast die bij Vondelstede aan de dag wordt gelegd, wordt dus een jaar eerder dezelfde strategie toegepast bij De Werf. Bewoners, mantelzorgers en cliëntenraad voor het blok zetten en met stoom en kokend water de bewoners verhuizen.

De klantgroepmanager heeft tegen de afspraken met de CR De Werf in een brief gestuurd naar de cliënten en de verwanten over de verhuisdatum en dito verhuisvoorbereidingen. De CR voelde zich voor het blok gezet. De CR heeft overwogen om de verhuizing te blokkeren maar heeft daar mede gezien de impact die dit kan hebben op de bewoners, niet toe besloten. Een van de eisen van de CR De Werf was verder dat Nellestein operationeel gereed moest zijn alvorens zou worden overgegaan tot een verhuizing. Het bleek achteraf dat Nellestein niet operationeel gereed was en dat er zelfs ten tijde van de verhuizing nog geschilderd werd. Mevrouw Donk vraagt zich af in hoeverre dit project bestuurd is middels een adequate en haalbare planning en wat de redenen zijn van het stilleggen van de verbouwing.(...)”²⁸

“(...)Vervolgens meldt ze dat zij en een ander lid van de CR De Werf een persoonlijke brief aanbiedt waarin de afgelopen periode wordt geëvalueerd, waarin zaken worden vermeld die niet goed zijn gegaan en waarin voorstellen worden gedaan ter verbetering. De CR De Werf is bezig met een algemene brief waarin wordt teruggekeken en waarin vooruit wordt gekeken waarbij adviezen voor de toekomstige bouwprojecten worden gegeven.(...)”²⁹

²⁴ Zie hiervoor Dl.1 Verslag vijf jaar Amsta, Vondelstede, 103, pag. 30

²⁵ 20191218 uit e-mailcorrespondentie van lid CR De Werf.

²⁶ <https://alvast.nl/leegstands-beheer-anti-kraak/>(...) Wij beschikken over een uitgebreide database met kandidaat-bewoners. Dit zijn studenten en starters (...)

²⁷ 20191218 uit e-mailcorrespondentie van lid CR De Werf.

²⁸ Bijlage 73 20191210 NOT CCR-OV

²⁹ Bijlage 73 20191210 NOT CCR-OV

De geschiedenis herhaalt zich

Zoals later blijkt, is de vrees dat bij Vondelstede hetzelfde zal gaan gebeuren niet ongegrond. Er gebeurt precies datgene waar de CRV beducht voor was. De geschiedenis herhaalt zich.

Amsta maakt haast met de verhuizing van de bewoners van Vondelstede en er ontstaat grote onrust

Terwijl de mediationgesprekken nog gaande waren, gaat Amsta haastig door met de verhuisgesprekken om deze zo snel mogelijk af te ronden. Dit tot groot ongenoegen bij de bewoners en mantelzorgers.

"(...)Ik ben zojuist gebeld voor de planning van het verhuissprek. Ik ga volgende week (in de werf) maar het kon ook al morgen! Ik heb gezegd dat ik dat veel te kort dag vind. Verder heb ik nogmaals gezegd dat ik wil weten hoe het proces van appartement keuze gaat. Ook heb ik gezegd dat ik me vertegenwoordigd voel door de cliënten raad en het daarom onbegrijpelijk (ik heb net niet het woord onaanvaardbaar gebruikt...) vind dat verhuisaankondiging niet gezamenlijk met de CR is gebeurd(...)"

"(...)Kan mevr. Floor een halt toegeroepen worden, ze treedt alles met voeten(...)"

"(...)Net werd ik gebeld voor een afspraak voor het verhuissprek voor komende week. Wat heeft het voor zin als de lokatie onbekend is. En onze hoofden staan nog helemaal niet naar nadenken over praktische verhuisdingen. Eerst de lokatie! En stel je de onrust voor van de bewoners die dit treft. Ik word hier heel moedeloos van. Uitstel tot augustus zou fantastisch zijn, om deze stap alsnog zorgvuldig te zetten(...)"

"(...)Ik vraag toch meer aandacht voor de bewoners die niet naar de Werf mogen en tegen hun zin naar Nellestein moeten. Enige andere optie is de Schutse, maar dat kennen we helemaal niet.(...)"

"(...)Nu heb ik net Bart Vreeken gesproken die mij vanochtend kennelijk heeft gebeld en ik heb gemist. Die belde ik nu terug want het was geen Vondelstede oproep, dus kreeg ik hem aan de lijn om een afspraak te maken. Dat heb ik nog niet gedaan. Maar hoe verhoudt zich dit tot het bericht dat we gisteren kregen dat Vondelstede gevraagd is niet meer te bellen? Hebben ze dat naast zich neergelegd? Bart handelde volgens opdracht van René, nog steeds, vandaag (...)"

*"(...)Bart Vreeken is idd de 'onafhankelijke' persoon naast Corinne die de keuze maakt over waar iemand tijdelijk geplaatst zal worden. Dus zonder de bewoners te kennen?(...)"*³⁰

Ook wordt duidelijk dat eerder gedane beloftes niet worden nagekomen en er aan de bewoners en mantelzorgers onwaarheden zijn verkondigd. Zo wordt door Amsta herhaaldelijk aangegeven dat er voor 'wendagen' op de nieuwe locatie gezorgd zal worden.

"(...)We zorgen voor wendagen, zodat bewoners en familie kunnen kennismaken met de nieuwe locatie.(...)"

"(...)Tijdens de verhuissprekken gaven we aan dat we wendagen kunnen organiseren. Een wendag is bedoeld om alvast kennis te maken met de Amstalocatie waar u naartoe verhuist.(...)"

"(...)Tijdens deze wendagen zijn de clustermanager, (kwaliteits)verpleegkundige en behandelaars van uw nieuwe locatie aanwezig om kennis te maken en vragen te beantwoorden(...)"

*Indien gewenst is het mogelijk om een wijziging van (tweede) voorkeur door te geven, andere locaties te bezichtigen en/of bijzondere aandacht te laten geven aan deze bewoners door bijvoorbeeld het inplannen van een (extra) wendag (...)"*³¹

³⁰ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

³¹ 20210600 Nieuwsbrief voor bewoners en naasten van Vondelstede

Maar niemand weet óf en wanneer er ‘wendagen’ zijn georganiseerd. Er worden hiervoor ook geen uitnodigingen gestuurd

“(…)Weet iemand wanneer er wendagen zijn (geweest)?(…)”

“(…)Bijzonder, ik heb nooit iets over wendagen gehoord.(…)”

“(…)Die kon je naar behoefte afspreken geloof ik.(…)”

“(…)Oh? Verrassend. Hier staat iets anders; ‘Wen’-dagen We organiseren een aantal wendagen op de nieuwe locaties (Van ‘t Hofflaan, De Schutse, Nellestein, De Werf) voor bewoners en/of naasten. Tijdens deze wendagen zijn clustermanager, kwaliteitsverpleegkundige en behandelaars aanwezig om kennis te maken en vragen te beantwoorden(…)”.³²

Ook wordt tegen bewoners en mantelzorgers gelogen over eerder gemaakte afspraken over de locaties

*“(…)Over de lokatiekeuze: wij hebben mondeling en schriftelijk aangegeven dat Nellestein geen optie was, en ik krijg nu notabene een brief waarin staat dat "conform het woonwensgesprek mijn naaste verhuist op basis van uw tweede keuze, naar Nellestein." **Hier wordt gewoon gelogen.(…)**”*

*“(…)Ik heb wel een onprettige mailwisseling met Corinne omdat wij een brief kregen waar in stond dat we een **woonwensgesprek gehad hadden (niet waar)** met als voorkeur de Schutse (wel waar) en terug naar Vondelstede **NEE (absoluut niet waar)** ik heb op de eerste boze mail met de eis dat het gecorrigeerd werd geen antwoord ontvangen! Ik heb dan een tweede mail gestuurd met de mededeling dat we nog steeds op antwoord en correctie wachten..(…)”*

*“(…)In het woonwensgesprek werd gezegd dat ze hun best zouden doen voor andere mogelijkheden in west of centrum (Nellestein was voor ons nooit een optie). **Nu blijkt dat ze daar niets? mee gedaan** hebben, want ze hebben geen idee van de mogelijkheden naast de Schutse. En staan wij ineens voor het blok. Ik heb Corinne gemaaild met de vraag om te mogen kijken bij de Schutse voordat er een besluit genomen wordt. Geen reactie van die kant, ook niet op andere vragen.(…)”*

“(…)Geen bezichtiging gehad(…)”

“(…)We hebben een rondleiding gehad in de Werf, maar hij staat nu op de lijst voor Nellestein. Ik ben er heel ontdaan van.(…)”

“(…)Toen ik vroeg hoe het toekennen van appartementen in z’n werk gaat zei hij dat hij dat niet wist. Hij zou mijn vraag doorgeven aan Rene. Die heb ik er ook al een paar keer naar gevraagd, vanaf januari al, maar nooit antwoord op gekregen(…)”

“(…)Deze kamers hadden ze ons niet laten zien, wat ik ze heel erg kwalijk neem. Ik kreeg zaterdag een mail van Monique Spreitzer dat mijn moeder dan maar een ander huis moet gaan kiezen. Nellestein of iets anders. Ik mag het zelf gaan uitzoeken. En dit een week voor de verhuizing. Ze maken mijn moeder geestelijk kapot hiermee.(…)”³³

In de nieuwsbrief die de bewoners en mantelzorgers in juni 2021 hebben ontvangen staat; ‘We houden u op de hoogte van het bouwproces en de werkzaamheden’. **Dat wordt niet waargemaakt. Er is tot nog toe (eind oktober 2021) geen enkele communicatie over het bouwproces en de werkzaamheden geweest.**

Ook staat in dezelfde nieuwsbrief dat de clustermanager op de nieuwe locatie, de behandelaar en eerste contactpersoon aan de bewoners/mantelzorgers tijdens het kennismakingsgesprek op de wendag zal voorstellen.

³² Berichten van mantelzorger uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

³³ Bericht van mantelzorger uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

"(...) Als u bij Amsta blijft wonen, dan stelt de cluster manager op uw nieuwe locatie u aan deze mensen voor. Dit gebeurt onder meer tijdens het kennis makingsgesprek op de wendag(...)"³⁴

Dat gebeurt niet. De bewoners en ook hun mantelzorgers worden aan niemand voorgesteld en weten niet bij wie ze moeten zijn. Afgezien van het feit dat, zoals hierboven geschreven, de beloofde wendagen niet plaatsvonden, zijn er ook geen kennismakingsgesprekken geweest waarbij bewoners en behandelaren/verzorgenden aan elkaar werden voorgesteld.

"(...)Zelf mis ik het dat we niet zijn voorgesteld aan de EVV'er om zo door te nemen wie we waarvoor moeten hebben(...)"

"(...)Het is niet duidelijk wie de leidinggevende is(...)"

"(...)Hij zei dat ik met de EVV'er contact op moest nemen, maar die hebben we nog niet(...)"

"(...)Het blijft toch merkwaardig dat al dit soort belangrijke praktische informatie in (soms tegenstrijdige) stukjes en brokjes tot ons komt en ook via verschillende "kanalen"(...)"

"(...)Nu van PG zowel clustermanager Flart als kg manager Annemarie op vakantie zijn, bij wie kunnen we nu terecht voor een overzicht van al deze informatie???(...)"

"(...)Is er bij de Schutse ook iemand die zo goed weet bij wie je voor wat moet zijn?(...)"

"(...) Een vertrouwde 'contactverzorgende' lijkt mij wel essentieel op dit moment(...)"

"(...)Wij bellen, bij gebrek aan goed aanspreekpunt, het algemene nummer(...)"

"(...)En hebben we nu dan met de zorgspecialisten van de werf van doen? Heb ik dat ook gemist ergens hoe dit is geregeld? Waar kan ik t vinden?(...)"³⁵

De CRV schrijft een brief en probeert bewoners en mantelzorgers gerust te stellen

Brieven aan de bewoners moeten via het management worden verstuurd, omdat Amsta heeft besloten de e-mailadressen niet beschikbaar te stellen. Direct contact per e-mail wordt door de RvB verhinderd, hetgeen de communicatie met de achterban lastig maakt. Al eerder bleek dat het monopolie van Amsta op het schriftelijk informeren van de bewoners/mantelzorgers gelegenheid geeft tot obstructie. Zo kondigde de CRV op 7 januari per brief het hoger beroep aan, met uitleg waarom. De betreffende brief werd door het bestuur en management vastgehouden tot 8 januari 2021 en pas verstuurd nadat Amsta zelf een brief had doen uitgaan.

"(...)Ik heb de clustermanager Rene Flart gebeld en hem opnieuw gevraagd nog vandaag aan de bewoners/mantelzorgers te sturen. Hij vertelde dat hij onze brief aan het bestuur heeft gestuurd om hiervoor toestemming te krijgen. Blijkbaar is dat niet gelukt(...)"³⁶

De CRV stuurt op 30 april 2021 een brief aan de bewoners en mantelzorgers met uitleg over de verbouwing.

³⁴ 20210600 Nieuwsbrief voor bewoners en naasten van Vondelstede

³⁵ Berichten van mantelzorger uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

³⁶ 20210108 e-mailwisseling

"(...)Wij willen dat de aanstaande verhuizing veilig voor de bewoners verloopt en ook dat u op de plek waar u naartoe verhuist goede zorg ontvangt. Omdat de cliëntenraad het beste voor de bewoners van Vondelstede wil, zijn wij regelmatig in gesprek met het bestuur van Amsta om ervoor zorg te dragen dat u binnenkort op een verantwoorde manier kunt verhuizen.

Zolang de gesprekken gaande zijn, kunnen we u nog geen definitieve datum doorgeven. De cliëntenraad begrijpt maar al te goed hoeveel onrust het geeft dat u nog niet weet wanneer de verhuizing plaatsvindt. Maar uw veiligheid staat voorop. Dat is het allerbelangrijkste en we doen ons uiterste best om dat te kunnen waarborgen.(...)"³⁷

Op 6 mei 2021 zijn met alle bewoners gesprekken gevoerd over de verhuizing. Amsta geeft in een zogenaamde oplegger bij de nieuwsbrief over de verhuizing aan dat alle bewoners zo veel mogelijk op de plek naar voorkeur zullen worden gehuisvest. Er was op dat moment nog geen verhuisdatum bekend.

"(...)Amsta voert tijdig woonwensgesprekken om zo goed als mogelijk in te spelen op de woonwensen van de bewoners van Vondelstede. Met deze gesprekken brengt Amsta de woonvoorkeuren van haar bewoners in kaart. Bij het toewijzen van de appartementen wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de voorkeuren van bewoners. Inmiddels zijn alle woonwensgesprekken afgerond en voorkeuren in kaart gebracht

Inmiddels hebben we aan bijna alle bewoners een appartement op de locatie van hun eerste voorkeur kunnen toewijzen. Deze bewoners zullen per brief hiervan op de hoogte worden gesteld. Zeven bewoners kunnen niet geplaatst worden op de locatie van hun eerste voorkeur en komen in aanmerking voor de locatie van hun tweede voorkeur.(...)"³⁸

De haast die Amsta maakt, en het feit dat niet iedereen kan verhuizen naar de locatie van voorkeur, zorgt bij de bewoners en mantelzorgers voor veel stress.

Strategie; te weinig plaatsingsmogelijkheden bij De Werf

Uiteindelijk blijken dus niet alle bewoners die dat wensen in De Werf te kunnen worden geplaatst. Als argument voor het tekort aan plaatsingsmogelijkheden bij De Werf wordt aangevoerd dat de oud-bewoners van de verbouwde De Werf, die tijdelijk in Nellestein waren gehuisvest, voorrang krijgen boven de bewoners van Vondelstede, waardoor er te weinig plekken zijn. Later blijkt dat dit verhaal niet klopt.

In de wandelgangen hoort de CRV uit zeer betrouwbare bron dat er opzettelijk een tekort aan plekken in De Werf is gecreëerd en dat er bewust naar wordt gestreefd een aantal bewoners vanuit Vondelstede naar Nellestein te verhuizen. Dit omdat Nellestein een zogenaamde 'schuiflocatie' is. Dat houdt in dat de bewoners na de oplevering van het verbouwde Vondelstede niet in Nellestein kunnen blijven wonen en terug moeten verhuizen naar locatie Vondelstede. Daarmee is Amsta ervan verzekerd dat er na de verbouwing een aantal bewoners terugkeert. Op de andere locaties, en met name De Werf, kunnen bewoners wél blijven wonen. Er is dus bewust een tekort aan plekken op de gewenste locatie De Werf gecreëerd, dit is de locatie waar de meeste bewoners de voorkeur aan hebben gegeven. Dat blijkt later ook wanneer wordt ontdekt dat een bewoner die vanuit een heel ander deel van het land kwam, en dus vanuit een andere zorginstelling, wél een plek in De Werf aangeboden heeft gekregen.

"(...) als je je voor de Werf hebt opgegeven, maar je mag er niet naar toe, dan plannen ze een verhuisdatum voor je

³⁷ Zie bijlage 21210430, brief van de CRV aan de bewoners en mantelzorgers over de verhuizing

³⁸ Zie bijlage 20210507

naar Nellestein (En er zijn een paar plaatsen in de Schutse). En als je daar echt niet naar toe wil, kun je dan nog weigeren, protesteren, in beroep gaan?(...)”

“(…)Ik begrijp het nog steeds niet helemaal, want wij hebben in januari bevestigd gekregen (voor de tweede keer, de eerste toezegging hadden ze ongeldig verklaard) dat mijn moeder naar de Werf zou gaan. Zij was de eerste die zich had opgegeven.(...)”

“(…)Maar hoe moeten we reageren op haar dwang? Want dat is wat ik me herinner van toen we in januari de Werf bezichtigden, dat ze behoorlijk dwingend was over beslissen en verhuizen: "want je denkt toch niet dat we hier kamers voor jullie bezet gaan houden".”³⁹

De RvT houdt zich stil en blijft onzichtbaar

Tijdens de gesprekken in het mediationtraject ondervindt de CRV dat opnieuw niet naar de CRV wordt geluisterd. Voor de CRV was het speerpunt bij de gesprekken de ondermaatse zorg en het risico van de verhuizing tijdens het verscherpt toezicht, terwijl het bestuur en de managers van Amsta het eigenlijk alleen wilden hebben over de verhuizing. Het verzoek van de CRV om de RvT uit te nodigen werd alsmaar niet gehonoreerd, de reden waarom niet, werd niet duidelijk. De RvT leek zich schuil te houden en heeft ook voorafgaand aan de zitting bij de Ondernemingskamer en de LCvV (en ook al veel eerder) nooit op eigen initiatief contact opgenomen met de CRV. Dit leidde tot grote verbazing, maar ook ergernis. Bij zoveel klachten van bewoners en mantelzorgers over de zorgkwaliteit en ook het negeren door de RvB van alle bezwaren met betrekking tot de verbouwing en het tijdstip van verhuizing, waren er genoeg redenen om eens met de CRV in gesprek te gaan. Pas na heel veel aandringen is de RvT uiteindelijk bereid om op 10 mei 2021 met de CRV te komen praten. Dit werd kennelijk ingegeven door de wens om op de zitting van de Ondernemingskamer te laten zien dat men toch contact had opgenomen. Een gesprek op 10 mei kwam de CRV niet uit, omdat er diezelfde dag nog een andere bijeenkomst stond gepland. Uit het feit dat de RvT nooit een nieuwe poging heeft ondernomen om een gesprek aan te gaan, blijkt dat er bij de RvT geen wezenlijke behoefte bestond om informatie bij de CRV op te halen.

De CRV wordt tijdens de mediation voor een zogenaamd ‘vals dilemma’ geplaatst

Door de RvB werd keer op keer verteld dat een verhuizing ná de zomervakantie absoluut geen optie was. Er werd door de RvB gezegd dat locatie De Werf niet langer leeg kon staan en dat er in dat geval bewoners van buitenaf opgenomen zouden moeten worden. De (oud)bewoners van Vondelstede zouden geen plaats kunnen krijgen op de locatie van hun voorkeur, maar allemaal naar de minst populaire locatie Nellestein moeten verhuizen. Op een gegeven moment werd tijdens het mediationtraject de CRV voor een zogenaamd ‘vals dilemma’ geplaatst: óf verhuizen voor de zomer en dan op de plek van voorkeur, óf na de zomer en dan iedereen naar Nellestein. Beide opties waren niet in het belang van de bewoners, maar bij deze ‘mes op de keel-methode’, werd een keuze geforceerd. De CRV voelde zich enorm, en op oneigenlijke wijze, onder druk gezet en ging (onder protest) uiteindelijk akkoord met een verhuisdatum die vóór de zomervakantie lag. Dit omdat de CRV eigenlijk niet anders kon.

Gesprek met de IGJ

Op verzoek van de CRV vond er via een videoverbinding een gesprek plaats met de IGJ, waarbij de

³⁹ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

CRV zijn zorgen uitte. De IGJ vertelde dat het verscherpt toezicht op Amsta gedeeltelijke overlap vertoont met de zorgen van de CRV. De input van de CRV zou de IGJ meenemen bij haar toezicht op Amsta. Wat de zorgen van de CRV over de gang van zaken bij de verhuizing betreft, zou het volgens de IGJ de geëigende weg zijn om daarover in contact te treden met de raad van bestuur.

Ook Amsta blijkt contact gezocht te hebben met de IGJ. Op 10 mei stuurt de IGJ een brief aan zowel de RvB van Amsta als de CRV.

"(...)Het verscherpt toezicht is de start van een termijn van 9 maanden waarin Amsta de punten die binnen het verscherpt toezicht vallen, moet verbeteren. De inspectie volgt deze verbeteringen onder andere door middel van het gevraagde plan van aanpak en tussentijdse bezoeken en gesprekken. Over het 'hoe' van de benodigde verbeteringen, gaat de inspectie niet. Dat is de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van Amsta.(...)"⁴⁰

De advocaat van de CRV doet op verzoek van de CRV op 31 mei een dringend beroep op de IGJ om onmiddellijk in te grijpen, omdat de medezeggenschap volkomen wordt genegerd.

"(...)Met de CRV moet ik echter vaststellen dat Amsta – alle inspanningen van de CRV ten spijt om een rol te kunnen spelen in het medezeggenschapstraject – stug blijft doorgaan met het doelbewust negeren, misinformerende en ondergraven van de CRV. Dit is zeer zorgwekkend en dwingt naar overtuiging van de CRV tot uw onmiddellijk ingrijpen.(...)"⁴¹

De RvB van Amsta heeft geen specifiek Plan van Aanpak opgesteld om de kwaliteit van zorg tijdens de verhuizing, die plaatsvindt in een periode van verscherpt toezicht, goed te borgen

Bij aanvang van het verscherpt toezicht-traject heeft de IGJ Amsta gevraagd om een Plan van Aanpak (PvA) aan te leveren, waarin de RvB aangeeft welke maatregelen worden ingezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Er zouden deelplannen komen, die toegespitst zouden worden op de specifieke aandachtspunten op de afzonderlijke locaties. Voor Vondelstede was dat expliciete aandacht voor een veilige verhuizing. De CRV vroeg regelmatig, maar tevergeefs om een dergelijk PvA. Nu Amsta haast maakte met het vermelden van de verhuisdata, schreef de advocaat van de CRV op 24 mei een brief met het dringende verzoek aan Amsta om het PvA aan de CRV te overhandigen.

"(...)De RvB heeft echter steeds geweigerd om de CRV in gelegenheid te stellen eigen en directe input te geven. Wel zou de CRV de kans krijgen om input te geven op een deelplan, welk deelplan dan in het geval van de CRV specifiek zou zien op Vondelstede. Daarin zouden de risico's van de voorgenomen verhuizing van de bewoners van Vondelstede worden geadresseerd.(...)"

"(...)Ter gelegenheid van de zitting werd echter – overigens niet nadat de Ondernemingskamer daarop doorvroeg – door de RvB (Petra van Dam) verklaard dat er helemaal geen deelplan Vondelstede zou komen, omdat dat vanwege de aanstaande verhuizing 'niet meer relevant zou zijn'. Direct na de zitting heeft Amsta aan (in elk geval) één van de naasten van de 3e verdieping gecommuniceerd dat de verhuizing van die verdieping op 2 juli a.s. zal plaatsvinden. Werd er in de aankondigingsbrief nog gesproken van 'een periode' van verhuizing die werd aangekondigd, nu blijkt er dus allang, en eenzijdig, een verhuisdatum te zijn vastgesteld, die vervolgens (ook nog eens) niet algemeen wordt gecommuniceerd. Ook deze gang van zaken heeft weer bijzonder veel onrust, verontwaardiging en gewoonweg woede veroorzaakt. Helaas is dit een steeds terugkerend 'fenomeen'.(...)"⁴²

De CRV dient een enquêteverzoek in bij de Ondernemingskamer Amsterdam

⁴⁰ 20210510 Brief van de IGJ aan Amsta en de RvB

⁴¹ 20210531 Bericht van advocaat CRV aan IGJ met verzoek tot onmiddellijk ingrijpen

⁴² 20210524 Brief CRV aan Amsta nav zitting bij Ondernemingskamer inclusief bijlage.pdf(4071121)

Nadat gebleken was dat Amsta niet wilde spreken over adequate waarborgen voor de verhuizing, geen discussie wilde aangaan over een tijdstip voor de verhuizing die minder belastend zou zijn voor de bewoners en niet wilde spreken over concrete incidenten met betrekking tot de zorg en over maatregelen voor een structurele verbetering, beëindigde de CRV op 6 mei 2021 de mediation. De CRV besloot tot het indienen van een enquêteverzoek bij de Ondernemingskamer. Dit omdat er gegronde redenen waren om te twijfelen aan een juist beleid bij Amsta. Ook verzocht de CRV een onmiddellijke voorziening te treffen en een onafhankelijk voorzitter van de RvT en/of een onafhankelijk verhuiscoördinator toe te wijzen.⁴³

"(...)Zoals hierna zal worden toegelicht is namelijk sprake van een situatie waarin Amsta:

- de communicatie omtrent de verhuizing in chaos laat onttaarden, waarbij toezeggingen aan bewoners en naasten keer op keer niet worden nagekomen; en

- Amsta gewoonweg weigert om deugdelijk verantwoording af te leggen over even essentiële als basale voorwaarden voor het veilig kunnen uitvoeren van de verhuizing, zoals het daadwerkelijk beschikbaar hebben van voldoende kundig personeel dat bekend is met de bewoners. Tot op de dag van vandaag is volstrekt onzeker of Amsta dergelijk personeel wel kan inzetten. Toch gaat de verhuizing van de zeer kwetsbare bewoners van Vondelstede wat Amsta betreft 'gewoon' door.

Bovendien is de psycholoog vanaf 25 juni a.s. twee weken met vakantie. Op het moment van de verhuizing, en in de periode daarna, ontbreekt het dus aan de noodzakelijk kennis en kunde en ondersteuning van een psycholoog die de bewoners kent. Amsta kan dit vervolgens ook niet opvangen door weer te gaan schermen met vervangers en/of een flexibele schil. Toch gaat de verhuizing wat Amsta betreft door.

In aanloop naar de zitting doet de CRV een dringend verzoek aan het bestuur om geen verhuizing aan te kondigen

"(...)Wij hebben als Cliëntenraad Amsta met klem gevraagd in elk geval nog geen verhuizing aan te kondigen, al was het maar omdat er nog druk gepraat wordt over het plan van aanpak dat Amsta moet opstellen voor de inspectie en over een verhuisplan specifiek voor Vondelstede.

Ook is er aanstaande donderdag een zitting van de Ondernemingskamer, waarin wij vragen om een onderzoek naar Amsta en het benoemen van een onafhankelijke voorzitter van de Raad van Toezicht.

Dit allemaal om ervoor te zorgen dat een eventuele verhuizing veilig verloopt en dat er in het door de Inspectie geëiste verbeterproces echt geluisterd wordt naar bewoners, naasten en Cliëntenraad.

Amsta is immers al jaren tevergeefs bezig met verbeterplannen.

Uiteraard houden wij jullie zoveel als mogelijk op de hoogte.(...)”⁴⁴

Tot verbazing van de CRV werd er door Amsta geen enkele reactie gegeven op dit dringende verzoek. Het werd volkomen genegeerd. De CRV schreef met spoed een bericht aan de contactpersonen van de bewoners. Dit omdat werd verwacht dat het plotselinge verhuisbericht voor tumult en onrust zou zorgen. Dat bleek niet ongegrond.

"(...)Wij kregen zojuist van onze advocaat het bericht binnen dat Amsta tégen alle dringende verzoeken in en in afwachting van de procedure die donderdag plaatsvindt, vandaag met een aankondiging van de verhuisdatum komt. Dat is nogal verbijsterend. De brief hebben wij (nog) niet gezien, maar dan weten jullie dat er vandaag iets verwacht kan worden. Wij zijn sprakeloos(...)”⁴⁵

Amsta blijft erop hameren dat Woonzorg Nederland een strakke planning heeft gemaakt voor de verbouwing van Vondelstede.⁴⁶ Dit is nooit onderbouwd en ook onwaar.

⁴³ 20210429 Verzoekschrift Enquête en onmiddellijke voorziening Ondernemingskamer

⁴⁴ 20210516 Bericht van de CRV aan de mantelzorgers via WhatsApp

⁴⁵ 20210517 Idem

⁴⁶ Zie hiervoor ook dl 1 nr. 160 p.43, Bijlage 99, 20191127 E-mail Amsta aan CRV over 'strakke planning van Woonzorg Nederland'

De mantelzorgers reageren geschokt nu de verhuisdata zo plotseling bekend worden gemaakt, ook omdat blijkt dat de geplande verhuizing midden in de vakantieperiode valt en er al vakanties zijn geboekt⁴⁷

"(...)Ohneee. Ik had aan Corinne gevraagd mij altijd van tevoren te berichten voordat er naar de bewoners wordt gecommuniceerd. Ze weten nog niet eens waar ze naar toe gaan en dan nu al een datum. Te gek voor woorden(...)"

"(...)Wat mij opvalt is dat de geplande datum vóór de bouwvak is. En voor zover ik weet is het ook nog onduidelijk of er al een aanbesteding ligt. Dan staat straks Vondelstede voor niets lange tijd (?) leeg?(...)"

"(...)Maar zowel de verbouwing als de verhuizing moeten wel goed voorbereid zijn. Ik maak me daar zorgen over. Er is nog niet eens een bouwvergunning.(...)"

"(...)Ik heb de brief ook ontvangen. Ongelofelijk wat een hardleersheid(...)"

"(...)Samengevat, we hebben te maken met de bouwvakvakantie, vakantie van zorgpersoneel én onze vakanties. De scholen starten weer ma 23 augustus. Is deze datum of vanaf september misschien een beter voorstel om alle bezwaren te tackelen?(...)"

"(...)Ja mijn moeder gaat naar _____ ik zal zelf maar contact nemen om te kijken(...)"

*"(...)Ik heb trouwens nog altijd niks gehoord over de appartement keuze.(...)"*⁴⁸

Voor de CRV komt de bekendmaking van de definitieve verhuisdata eveneens als een verrassing

*"(...)Waar het in de kern om gaat is dat Amsta blijkbaar eenzijdig een datum voor het verhuizen van groepen heeft geprikt. Zonder enig overleg met de CRV en zonder communicatie naar de betreffende personen. Deze datum is naar buiten gekomen via een van jullie/ons(...)"*⁴⁹

*"(...)Hiermee werd de CRV immers (en niet voor de eerste keer) volledig overvallen. Werd in de aankondigingsbrief die Amsta op 17 mei jl. verstuurde nog gesproken van 'een periode' waarin de verhuizing zou plaatsvinden, Amsta stelde vervolgens eenzijdig (want weer buiten de CRV om) een verhuisdatum vast, die vervolgens (ook nog eens) niet algemeen werd gecommuniceerd. Dit had weervragen, woede, onrust en protest alom door gebrek aan informatie tot gevolg(...)"*⁵⁰

In de brief over de verhuizing van 17 mei staat dat de voorbereiding van de verhuizing werd vormgegeven samen met de CRV. Dat is een pertinente onwaarheid

*"(...)Met de Cliëntenraad Vondelstede zijn we daarna gestart om de voorbereiding vorm te geven(...)"*⁵¹

Een gedateerd Sociaal Plan (uit 2019) nog vóór de pandemie en het verscherpt toezicht

Het sociaal plan waarover in de verhuisbrief wordt gerept is niet toegesneden op de actuele situatie. Het plan dateert van december 2019, nog voordat Covid-19 alles ontworchtte en ook was er nog geen sprake van verscherpt toezicht. Het sociaal plan blijkt een wassen neus te zijn en is

⁴⁷ 20210517 Verhuisbrief (geanonimiseerd)

⁴⁸ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁴⁹ 20210517 Bericht van de CRV aan de mantelzorgers via WhatsApp

⁵⁰ 20210605 verzoekschrift, p.4, 20, 21

⁵¹ 20210517 Aankondiging verhuizing (geanonimiseerd)

gekopieerd van de website van het LOC. Er staat helemaal niets in over het verscherpt toezicht en de zorgkwaliteit. En ook staat er niet in welke Covid-19-maatregelen worden genomen om een zo veilig mogelijke verhuizing te waarborgen. Het sociaal plan is algemeen en abstract. Er wordt niets uitgelegd. Bij het uitgangspunt om zorgvuldig in overeenstemming met de visie en missie van Amsta met de belangen van de bewoners om te gaan, ontbreekt bijvoorbeeld wat deze visie en missie behelzen. Dat maakt het uitgangspunt nietszeggend. Dat geldt eveneens voor de opmerking dat de bewoner 'centraal' staat. Wat wordt daarmee precies bedoeld?

"(...)De volgende uitgangspunten worden gehanteerd in het Sociaal Plan bewoners:

- De bewoner staat centraal;*
 - De zorgaanbieder gaat zorgvuldig om met de belangen van de bewoners in overeenstemming met haar visie en missie en erkent hun zelfbeschikkingsrecht;*
 - De zorgaanbieder geeft de bewoners (en hun familie) tijdig en regelmatig informatie over de stand van zaken met betrekking tot de verbouwing;*
 - De bewoners van Vondelstede ondervinden geen onevenredig financieel nadeel van de gedwongen verhuizing als gevolg van de verbouwing;*
 - De zorgaanbieder draagt volledige verantwoordelijkheid voor het bieden van volwaardige, vervangende huisvesting, aansluitend bij de indicatie.*
- De cliëntenraad van Vondelstede heeft adviesrecht bij het uitvoeren van verbouwingen en daaraan gekoppelde verhuizingen.(...)"⁵²*

Het bekendmaken van de verhuisdatum leidt, zoals gezegd, tot grote onrust onder bewoners en mantelzorgers

"(...)Hopelijk gaat ----- naar de Werf, nadat --- eerder alsnog naar Nellestein zou gaan, terwijl wij al een bezoek hadden gebracht aan de Werf met --- olv Corinne. Mijn ----- en ik zijn hierdoor in een soort crisis beland, laat ik het zo maar zeggen.(...)"

"(...)Ze hebben mijn moeder op de Werf prachtige kamers laten zien op de 1ste en 2e etage en van René mocht ze haar voorkeur aangeven. Nu komt ze op de begane grond terecht en dat vindt ze heel eng. Deze kamers kennen we ook niet. Waarom lieten ze deze niet zien? Hoe zijn deze? Kunnen ze wel een raam open zetten? Kijkt iedereen die langsloopt naar binnen. Mijn moeder gaat dit geen dag uithouden. Zo zielig.(...)"⁵³

De mantelzorgers besluiten gezamenlijk een brandbrief naar het management te sturen

"(...)Wij, naasten van bewoners van Vondelstede, maken ons zorgen over de gang van zaken rond de voorgenomen verhuizing. Het gaat daarbij voornamelijk om de trage, versnipperde en ad hoc communicatie; om het gebrek aan transparantie bij toekennen van keuzes in locatie en appartementen. Vooral het feit dat een aantal bewoners niet naar zijn/haar locatie van eerste keuze kan verhuizen, leidt tot schrijnende situaties.

*Wij voelen ons vertegenwoordigd door onze Cliëntenraad, die zich al jaren en jaren met niet aflatende betrokkenheid bij en liefde voor de belangen van onze dierbaren in Vondelstede inzet. Wij betreuren het dan ook dat de CR in de logistiek van de verhuizing buitenspel lijkt te zijn gezet. In de redenen daarvoor willen wij niet treden, maar **wel verzoeken wij de managers van Vondelstede c.q. het Bestuur van Amsta dringend om vanaf heden alle verdere logistiek en communicatie rond de verhuizing met de CR af te stemmen.(...)"⁵⁴***

Er is weinig vertrouwen in een zorgvuldig verlopende verhuizing

Als een van de redenen voor het verscherpt toezicht heeft de IGJ aangegeven dat Amsta tekortschiet in haar interne controle en de analyse en beheersing van risico's bij het organiseren van goede en veilige zorg. Dat maakt dat er weinig vertrouwen is in een zorgvuldig verhuisproces

⁵² 20191220 Sociaal plan bewoners Vondelstede

⁵³ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁵⁴ 20210523 Brief van mantelzorgers aan management, RvB en RvT

"(...)Deze tekortkomingen wijzen op een situatie waarbij Amsta tekortschiet in haar interne controle en de analyse en beheersing van risico's bij het organiseren van goede en veilige zorg. Op verschillende locaties mist de dagelijkse cliëntenzorg aanhoudend stabiele kwaliteit.(...)"⁵⁵

Tot grote verbijstering van de CRV werd geen van de verzoeken bij de Ondernemingskamer ingewilligd. Er werd volledig voorbijgegaan aan het belang van de bewoners. Hierop besloot de voltallige cliëntenraad op 23 juni 2021 op te stappen

"(...)De Ondernemingskamer lijkt niet te beseffen dat kwetsbare mensen bescherming behoeven tegen een moloch die hen als commodities behandelt. Een kleine cliëntenraad die als enige voor hun belangen vecht, wordt in de kou gezet. De Ondernemingskamer heeft daarmee haar taak als rechtsbeschermer miskend. Zij ontmoedigt hiermee ook andere cliëntenraden om in de toekomst misstanden bij haar aan de kaak te stellen.

CRV ziet geen verdere rol voor zich in deze constellatie. De medezeggenschap is een wassen neus. Amsta negeert de medezeggenschap waar het haar uitkomt en bevordert bovendien dat personen die helemaal geen binding met enige cliënt hebben, belangrijke functies in de medezeggenschap vervullen.

De CRV heft zichzelf daarom op. De leden zullen in de toekomst mensen die overwegen hun dierbaren bij Amsta onder te brengen, ten stelligste ontraden dat te doen.(...)"⁵⁶

Over het aftreden van de CRV verscheen op 3 augustus 2021 een artikel in *De Telegraaf*.⁵⁷

De laatste weken in Vondelstede is er geen warm water en worden bewoners niet gedoucht

De laatste weken in Vondelstede is er geen warm water. Daar kwamen de mantelzorgers bij toeval achter. Doordat er een grote WhatsApp-groep van mantelzorgers was (en is), werd onderling breed gedeeld dat er blijkbaar geen ketelonderhoud meer werd gedaan en dat bewoners niet langer gedoucht werden.

"(...)Er is inderdaad al een tijd geen warm water. Mijn moeder kon ook niet worden gewassen vorige week.(...)"

(...)Op de 2e was vandaag ook geen warm water. Gisteren weet ik niet, maar maandag ook niet(...)"

"(...)Update... nog steeds geen warm water(...)"

"(...)Eh, ik weet niet hoe lang dit al speelt, maar volgens mij is mijn moeder nog niet gedoucht, alleen gewassen. Maar ze is op dit moment zo in de war, ik weet het niet zeker (...)"⁵⁸

Op een van de nieuwe locaties (De Werf) blijkt dat de oud-bewoners van Vondelstede na de verhuizing eveneens wekenlang niet worden gedoucht

Op de nieuwe locatie De Werf heeft het personeel het zó druk met alle nieuwe bijkomende werkzaamheden, zoals maaltijden koken en zelf de was doen, dat er geen tijd is de bewoners die vanuit Vondelstede komen te douchen. Dat betekent dat sommige bewoners wekenlang niet goed worden gewassen.

"(...)Ik ben echt he-le-maal klaar met De Werf; gister nare situatie doorstaan met mama die gister voor eerst sinds de verhuizing (10 dagen dus!) om 20.00 gedoucht zou worden maar om 21.45 nog op bed in haar ondergoed zat te wachten. Meerdere zorgmedewerkers ad lijn gehad: zowel overdag als ook 's avonds blijkt er geen tijd om te douchen Ik was er de hele dag, had het aan mij laten weten, echt mensonterend, ben zo boos geworden!!!(...)"

⁵⁵ 20210409 Stichting Amsta, instellen verscherpt toezicht, april 2021

⁵⁶ 20210623 opheffen-clëntenraad-vondelstede

⁵⁷ 20210823 Zie bijlage (krantenartikel)

⁵⁸ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

"(...)Vanmorgen belde ze en zei dat ze zich afvraagt of er voldoende verzorging is in het nieuwe huis. Nog geen douche(...)"

"(...)Nog geen douche, geen schoonmaak van de kamer. Morgen zit ze er een week(...)"

"(...)Mijn moeder was twee weken niet gewassen sinds de laatste koude wasbeurt in Vondelstede. Ik was echt not amused. Overigens gold dit ook voor het verschonen van haar beddengoed.(...)"⁵⁹

Amsta belooft opnieuw er alles aan te zullen doen om de toewijzing en verhuizing zorgvuldig te laten verlopen

Bij het verhuisplan dat de bewoners en mantelzorgers wordt toegestuurd, is een zogenaamde 'oplegger' aangehecht. Daarin wordt een zorgvuldige en veilige verhuizing belooft met veel aandacht voor het comfort van de bewoners.

Amsta zorgt bij verhuizingen van bewoners voor een zorgvuldige en tijdige voorbereiding zodat bewoners op een veilige en zo comfortabel als mogelijke manier kunnen verhuizen naar de nieuwe (tijdelijke) plek. Amsta onderkent dat verhuizen voor veel van haar bewoners ongewenste spanning zal veroorzaken. Amsta doet er alles aan om deze spanning goed te monitoren en zo veel als mogelijk weg te nemen.

Op locatie zorgen de (nieuwe) collega's voor een warm ontvangst: bloemen voor de bewoners, iets lekkers of een broodje.⁶⁰

Van enige zorgvuldigheid is echter geen sprake, de verhuizing verloopt chaotisch en gedane beloftes worden niet nagekomen

"(...)In de Schutse was absoluut geen opvang en ging veel mis omdat ze daar van niets wisten. Ik ben te moe om het allemaal te vertellen. We zijn om half acht weggegaan. Kastjes zijn nog niet opgehangen. TV niet aangesloten. Dat was beloofd in verhuisboekje. Maar niemand voelde zich verantwoordelijk. Elektriciën moest met spoed uit de Werf komen om in ieder geval vast 2 lampen op te hangen. Ik kan nog wel even doorgaan, maar ben te moe. En de kamer nog lang niet klaar(...)"

"(...)Corinne had mijn zus beloofd dat mijn vader "als eerste aan de beurt zou zijn". Dus zij naar hem toe om half acht, en ik hem opgehaald om 09.15 uur. Om één uur zou er ingericht kunnen zijn. Ze kwamen om 17.30 en zijn nog bezig. Dat kan, maar waarom dat andere eerst beloven? Mijn vader en ik gaan straks rond 19.45 u met de taxi naar de Flesseman(...)"

*"(...)Wat ik wel de moeite waard vind te melden is dat de beloofde activiteiten in de ochtend voor mensen die ging verhuizen **niet** nageleefd is. De mensen stonden gewoon beneden of buiten te wachten te wachten, volgens mij met hun ziel onder de armen!(...)"*

"(...)Overigens, de vrijwilligers stond al vanaf 2 uur paraat en om 15 uur kwam pas de verhuizers aan niemand heeft het bij hen gemeld dat het later zou worden!(...)"

"(...)Wij hebben de gehele dag keurig onze (benauwde) mondkapjes gedragen, terwijl er al meer mensen zonder dan met mondkapje liepen (vind ik persoonlijk echt onbeleefd). En ik moest continue mensen om mij heen herinneren om genoeg afstand te houden omdat ik nog niet volledig gevaccineerd ben(...)"⁶¹

In de oplegger bij het draaiboek verhuizingen staat dat er gezorgd wordt voor een goede overdracht

⁵⁹ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁶⁰ 20210507 Oplegger bij draaiboek verhuizing

⁶¹ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

"(...)Bewoners die verhuizen naar een locatie met andere behandelaars en/of andere zorgmedewerkers krijgen vooraf een goede overdracht. Voor de digitale dossiers Pluriform (zorgleefplan) en FarmedRX (medicatie) worden alle benodigde autorisaties gereedgemaakt en de leverancier van de medicatie wordt geïnformeerd over de nieuwe locaties van bewoners. Overdracht van dossiers gaat vergezeld met een mondelinge toelichting. De mondelinge toelichting vindt uiterlijk op de verhuisdag zelf plaats.(...)"⁶²

Dat dit niet zo blijkt te zijn wordt duidelijk uit de onthutsende melding hieronder

"(...)Bij deze wil ik ook een klacht indienen over de verhuizing. Het gaat namelijk over het feit dat de pijnmedicatie van zeven uur in de ochtend niet meegekomen is en mijn moeder het uitgesteld heeft van de pijn. Ook de tillift konden ze niet gebruiken omdat ze een ander soort hebben in de Schutse.(...)"⁶³

Ook belooft Amsta nazorg kort na de verhuisdag, maar dat blijft achterwege

"(...)Ook na de verhuizing blijven we natuurlijk met u in contact. We bieden nazorg kort na de verhuisdag(...)"⁶⁴

De allereerste nacht is er op de zogenaamde 'gesloten afdeling' één verzorgende die op drie etages verantwoordelijk is voor (onder andere) de zojuist verhuisde bewoners die kampen met dementie.

"(...)Mijn moeder raakte de eerste nacht volkomen in paniek toen iemand die ze helemaal niet kende haar opnieuw in haar bed wilde helpen. Ze wilde opblijven en onder geen beding haar sieraden afdoen, toen haar dat werd gevraagd. Ze was heel bang. Ooit is ze slachtoffer geweest van een straatroof(...)"

"(...)De vraag; is al het personeel inclusief uitzendkrachten voldoende op de hoogte van de zorgbehoeften van alle individuele bewoners?(...)"⁶⁵

De belofte van de aangekondigde extra gedragsvisites van de psycholoog is een wassen neus. De psycholoog en de ouderarts zijn gedurende de verhuisperiode met vakantie

In de hierboven genoemde 'oplegger' wordt beloofd dat er na de verhuizing wekelijks extra gedragsvisites met de psycholoog zullen plaatsvinden.

"(...)Extra gedragsvisites met psycholoog. In de maand na de verhuizing zijn er wekelijks extra gedragsvisites. Daarbij worden signalen van onrust van bewoners besproken en gemonitord. Zo nodig worden afspraken gemaakt over hoe we aanwezige onrust en spanning kunnen wegnemen of afleiden. Klantgroepmanagers worden goed op de hoogte gehouden van de bevindingen tijdens de gedragsvisites(...)"⁶⁶

Maar rondom de data van de verhuizingen naar de andere locaties blijkt tot ieders verbazing dat de vaste psycholoog, die de bewoners goed kent en met wie de bewoners vertrouwd zijn, vanaf 25 juni gedurende 3 weken met vakantie is. Er is geen directe vervanging, alleen een 'achterwacht', die op een andere locatie werkzaam is en de bewoners niet kent. De beloofde monitoring kan niet worden uitgevoerd, laat staan enige vorm van adequate ondersteuning. Ook de vertrouwde ouderarts is (langdurig) afwezig in verband met zwangerschapsverlof, ook daar is geen bevredigende vervanging voor geregeld.

Ná de verhuizing gaat er veel mis en raken de zorgmedewerkers overbelast, omdat ze er extra

⁶² 20210507 Oplegger bij draaiboek verhuizing

⁶³ Bericht van mantelzorger uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁶⁴ 20210600 Nieuwsbrief voor bewoners en naasten van Vondelstede

⁶⁵ Bericht van mantelzorger via e-mail

⁶⁶ 20210507 Oplegger draaiboek verhuizing

taken bij hebben gekregen. Hiervan zijn de bewoners de dupe

"(...)Ik vind de indeling van haar kamer heel onhandig en het uitzicht op de vuilnisbakken ook diep treurig. Maar mijn moeder vindt het prima en ik ben zo moe van alles dat een verhuizing er niet meer in zit. Mijn moeder is in de war maar zegt dat ze alles prima vindt. Ze denkt dat ze nog moet verhuizen(...)"

"(...)Er werken soms teams die mijn moeder en haar gebruiksaanwijzing niet kennen... Niemand weet hoe de tillift werkt waardoor de transfers soms eindeloos lang duren en er onhandig wordt omgegaan met mijn moeder. Net als de rest, waar is de info over de werf: hoe laat maaltijden, menu's, codes, hoe tuin in en vooral weer uit te komen, wie werkt er, wie kan ik aanspreken? Waar is de extra begeleiding voor de verplaatsten?(...)"

"(...)De rapportage in het systeem is onduidelijk. Er staat De Poort 1 etage terwijl onze moeder op de derde zit in De Werf.(...)"

"(...)Zelf mis ik het dat we niet zijn voorgesteld aan de EVV'er om zo door te nemen wie we waarvoor moeten hebben.(...)"

"(...)Mijn indruk is dat vanuit Amsta de focus bij het proces van wennen bij de medewerkers ligt en niet bij de bewoners. De teams zijn zo ingeroosterd dat de voormalige medewerkers de ene keer op de ene en de dan weer op een andere etage moeten werken. Dit om de al aanwezige bewoners van De Werf te leren kennen en ook de voormalige medewerkers van Vondelstede. Dat betekent iedere dag andere gezichten.(...)"

"(...)In de Werf hebben wij ook nog geen Intakegesprek gehad. De bewoners van andere verdieping wel. Ik heb ernaar gevraagd en ze zullen navraag doen, dus dat komt denk ik nog. Ik weet in ieder geval wel dat mijn moeder nog niet gedoucht heeft in de Werf, maar wel gewassen is.(...)"

"(...)Mijn moeder zit nu twee dagen in de Werf. Super lieve mensen in de zorg etc. Echter wie is verantwoordelijk voor het wel en wee op de 1ste? Wie legt haar en mij uit hoe het er in de Werf aan toe gaat. Wie geeft haar een rondleiding zodat ze weet waar wat is? Met wie bespreek ik haar situatie? Namelijk totaal verward en bang. Ik ben er steeds om haar op te vangen maar moet na ruim een week wel weer aan het werk.(...)"

"(...)Is hij dé handyman? Is er niemand die voor Amsta werkt die dat doet? De stellingkast aan de muur vastzetten, planken ophangen? Dat vind ik heel bezwaarlijk. Als ze de handyman dan maar naar de Schutse sturen om daar het karwei af te maken en de TV aan te sluiten.(...)"

"(...)Onze aandachtspunten zijn:

- dat de nieuwe zorg komt kennismaken met hele papierwinkel terwijl je in een kamer vol dozen alles staat uit te pakken (heb vriendelijk aangegeven dat ik daar de aandacht niet voor kon opbrengen en dat liever op een frisse nieuwe dag afhandel)
- dat de dutymanager de sleuteloverdracht komt doen (let op: ook het persoonlijk alarm van Vondelstede moet je inleveren en wij vroegen onze borg terug voor onze extra blauwe sleutels van Vondelstede: dat wordt verrekend, zegt hij)
- dat weer iemand anders met een formulier komt waarop je kunt aangeven waar je de schilderijen wilt hebben hangen
- dat er geen container meer staat op de parking waar je het afval in kunt doen
- dat mama nauwelijks met haar rollator over de drempel naar haar terras komt, beter was dat drempelloos gemaakt
- dat er wel een keurige spiegel en wasbak zit op rolstoelvriendelijke hoogte maar zonder planchet voor tandenborstel etc.
- dat er ook geen planchet of ander rekje in de douche zit: waar moet je de shampoo kwijt?
- dat er veel te weinig kastruimte op ooghoogte is in het keukentje: wel 2x kastjes met planken op de grond maar daar kun je als senior amper bij (diep bukken)
- tv aansluiten doe je zelf
- vaste telefonie moeten we idd zelf doen
- we vragen ons af of de badkamervloer echt ruw genoeg is als hij nat is dus wij plaatsen antislip strips
- en het deurslot is voor onze moeder (linkszijdig verlamd) te zwaar en bewerkelijk om te gebruiken: je moet omhoog klikken, slot draaien, nog een keer hendel omhoog of omlaag, echt mega ingewikkeld voor iemand met 1 actieve hand.(...)"

"(...)Heeft iemand een oplossing voor een planchet in de badkamer? Mijn moeder heeft te veel potjes en dingetjes om op de wastafel te zetten, dus ik wilde de spiegel verhogen en een planchet eronder plaatsen. Dat mag helaas niet.(...)"

"(...)Het is krankzinnig dat er geen planchets zijn. Bovendien zou nog een kastje voor handdoeken en voorraden incontinentiemateriaal en dergelijken handig zijn. Het kastje dat er hangt is erg klein. Wie is eigenlijk verantwoordelijk voor de gang van zaken in de Werf??(...)"

"(...)Hanglamp boven de tafel missen wij ook heel erg. Kregen te horen dat er absoluut niet in het plafond geboord mag worden(...)"

"(...)Er zijn geen toilet verhogers en geen douchestoelen(...)"⁶⁷

"(...)Meerdere valpartijen die hebben geleid tot verwondingen en ziekenhuisbezoek. Daarbij moet ik opmerken dat gezien de broze gezondheid van mijn moeder verwondingen levensgevaarlijk kunnen zijn(...)"

"(...)Moeder loopt met een onveilige rollator, terwijl de goede rollator in een hoek staat. De rollator in een andere ruimte, moeder alleen in een stoel(...)"

"(...)Onduidelijkheid over wie de avondmaaltijd bereidt(...)"

"(...)Het intern niet altijd goed doorgeven van belangrijke afspraken, ziekenhuisbezoek, verjaardagsvisite(...)"

"(...)Meerdere keren slechts één personeelslid op de afdeling vol met uiterst kwetsbare en intensief zorgbehoevende bewoners(...)"

"(...)De noodknop doet het niet(...)"⁶⁸

Er wordt slecht gecommuniceerd. Niemand weet goed wie waarvoor verantwoordelijk is

"(...)Geen duidelijke informatie aan ons en onze moeder over de gang van zaken in de Werf: winkeltje, kapper, verzorging, kranten, pedicure etc.(...)"

"(...)Ook is me vaak opgevallen dat best belangrijke zorgdingen binnen het team niet gecommuniceerd worden(...)"

"(...)Overigens heeft iemand van jullie een informatieboekje van/over de Werf gekregen? Dat hoort wel volgens de regels van Amsta.(...)"

"(...)Geen duidelijke informatie aan de bewoners over de gang van zaken in de Werf: kapper, verzorging, kranten, pedicure etc. Na de stress van de verhuizing volgt de onzekerheid over waar ze in de Werf aan toe is. Mijn moeder heeft hier veel last van. Ze belt elke dag meerdere keren en vraagt zich af of er voldoende verzorging is in het nieuwe huis.(...)"

"(...)Wie licht een bewoner/mantelzorger in als er een wisseling van een contactverzorgende plaatsvindt? Bijvoorbeeld in het geval van het nemen van ontslag, zoals onlangs gebeurde(...)"⁶⁹

Over het eten dat door de zorgmedewerkers zelf moet worden klaargemaakt

Over de maaltijden wordt door de bewoners veel geklaagd. Het eten wordt zelden vers gekookt en kant-en-klaar of 'voorgekookt' aangeleverd. Vergeleken met de maaltijden die in Vondelstede door professionele koks werden klaargemaakt, is de kwaliteit en smaak van het voedsel achteruitgegaan. De ingrediënten worden ingekocht en de maaltijden bereid door personeel dat daar niet voor is opgeleid en de voeding is daardoor niet evenwichtig samengesteld en gezond.

"(...)Ik heb meegegeten. Het eten was lauw. Mijn moeder vond het eten in Vondelstede lekker. Hier vond ze t saai en lauw.(...)"

⁶⁷ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁶⁸ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁶⁹ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

"(...)Hoe wordt er menu gekozen ? Zag ik halfgeprepareerde groente in de keuken aangeleverd worden? Waar komt het voedsel vandaan? Geen knapperige rauwe groenten. Nauwelijks vers fruit(wel appels maar geen vers zomerfruit) bij de maaltijden(...)"

"(...)Ik zag dat er geen groente werd geserveerd. De maaltijd bestond uit gekookte rijst en stukjes kipfilet met een paar piepkleine stukjes paprika. Ik verwacht dat mijn moeder gezonde en evenwichtige samengestelde maaltijden krijgt geserveerd(...)"

"(...)Voor zover ik heb gezien wordt het eten in plastic bakken gebracht en op warmhoudplaten uitgeserveerd. Er is dus niet een menu zoals bij Vondelstede. Wel kun je kiezen tussen vlees of vis. Vegetarisch heb ik doorgegeven maar werd niet geserveerd(...)"⁷⁰

De zorgmedewerkers moeten zelf de was doen. Wordt niet langer uitbesteed, maar er moet wel voor worden betaald

"(...)Even een ander praktisch punt: het beddengoed en de was. In Vondelstede sliep ----- onder een dekbed (---- eigen donzen dekbed) met een dekbedhoes van Vondelstede dat ook door Vondelstede werd gewassen. Dat schijnt in de Werf anders te gaan. Volgens de EVV van de begane grond (Jos/Josefien) moet je onder een laken slapen met daar bovenop een dek (een soort dikke deken). Zij verzorgen de was hiervan. Een dekbedhoes willen ze niet wassen. ----- raakt in de war van het laken, raakt er verstrikt in en slaapt er slecht van. Heeft iemand een vergelijkbaar probleem en een mogelijke oplossing?(...)"

"(...)De was wordt gedaan door de medewerkers. In dat geval is het vreemd om daar 50,84 euro per maand voor te rekenen(...)"⁷¹

Ook zijn er (veel) te weinig medewerkers en vertrouwde gezichten, vooral in de nacht

"(...)Zelf hebben we gemerkt dat er sprake is van onderbezetting. De zorgmedewerkers moeten wennen aan de nieuwe situatie en hebben er extra taken bijgekregen. Ze zijn zichtbaar moe. De overdracht van dag naar nacht vindt plaats op een van de etages, waardoor er op andere etages geen aanspreekpunt is. In de nacht is één zorgmedewerker beschikbaar voor in ieder geval, twee etages. Onze verwanten zijn ontheemd, gedesoriënteerd en/of in de war en moeten worden gerustgesteld(...)"

"(...)Sinds afgelopen donderdag ben ik elke dag in de Werf. Wat opvalt is dat gedurende het afgelopen weekend (vrijdag, zaterdag en zondag) de bezetting op de vloer overdag (3e verdieping kleine groep) te krap is. 1 uitzendkracht op 10 mensen, waarvan er een paar zeer hulpbehoevend zijn. Niet verantwoord. 's Nachts was er één zorgmedewerker op 30 bewoners verspreid over 3 verdiepingen(...)"

"(...)Het zou meer voor de hand hebben gelegen om juist de vaste vertrouwde teams bij de gedesoriënteerde bewoners in te zetten. Althans voorlopig. Amsta heeft drie maanden uitgetrokken voor het hele proces. De medewerkers lopen tegen veel dingen aan die goede zorgverlening in de weg zitten. De al eerdergenoemde onderbezetting. Één medewerker voor de nacht voor maar liefst drie verdiepingen(...)"

"(...)Ze vroeg zich ook af of medewerkers voldoende toegerust zijn om om te gaan met dementerende ouderen. Ze was getuige van een niet passende vorm van aanspreken naar een bewoner. Er was op dat moment ook onderbezetting dus het kan diegene ook even boven het hoofd zijn gegroeid(...)"

"(...)In de nacht echter zijn er onbekende gezichten. Een hoop onrust(...)"

"(...)Veel hoge functies maar als de verzorgende niet goed bijscholen en de voorwaarden ontbreken om goede zorg te leveren, komt er in de praktijk niet veel van terecht!(...)"

"(...)Amsta lijkt een beetje zoekende te zijn. Zelf vind ik het nogal vervelend dat de nieuwe contactverzorgende, die mijn moeder toegewezen heeft gekregen haar, haar achtergrond en haar gewoontes niet kent. En ook dat het voor mijn moeder geen vertrouwd gezicht is. Zelf ken ik deze medewerker ook helemaal niet. Nu moeten we weer helemaal opnieuw beginnen. Wat een gedoe(...)"

⁷⁰ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁷¹ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

"(...)Geen antwoord/reactie als mijn moeder de zorg belt(...)"

"(...)De EVV'er van mijn moeder staat permanent op een andere afdeling/verdieping. Ik heb liever een 'contactverzorgende' die bij de zorg van mijn moeder betrokken is (zoals de naam suggereert). Eergisteren had ik een MDO waarbij de kamer van mijn moeder geheel bevolkt was door mensen die haar al een week of meer niet gezien hadden... Beetje raar.

Terwijl de zorg en de arts die haar wel gezien had niet in de kamer waren. Het werkt ook niet want de enige info waarop ze besluiten nemen is pluriform.(...)"

"(...)Door mantelzorgers van Leven in Kleine groep wordt aangegeven dat de nachtbezetting van één persoon in de praktijk te weinig is, omdat er (zeker na de verhuizing) meer onrust is en de nachtzorg drie etages in de gaten moet houden en ook verzorgen.(...)"

"(...)De medewerker die nu als zorgcoördinator werkt gaat ws over de zorg van alle bewoners van de afdeling, wat heel zwaar kan zijn. Het houdt voor nu dus in dat veel bewoners geen EVV'ers hebben maar dat de verpleging/verzorging nog vliegreuven moet maken(...)"⁷²

Locatie De Werf, is vanaf het begin (maandenlang) telefonisch onbereikbaar

"(...)Weet iemand het telefoonnummer van de tweede verdieping? Bij de werf zelf weten ze het niet(...)"

"(...)Zij kunnen niet doorverbinden met de kleinschalig wonen groepen(...)"

"(...)Ze hebben me een nummer gegeven maar dat blijkt niet te kloppen. Heb ze nu 2 x gebeld(...)"

"(...)Beetje stomme vraag misschien maar wat is het algemene nummer van de Werf en wie krijg je dan aan de telefoon? Aangezien er geen receptie daar is?(...)"

*"(...)1x 12.35 u Ging normaal over, maar werd niet opgenomen.
1x rond dezelfde tijd nogmaals geprobeerd. Melding: 'toestel is niet ingelogd'
1x weer opnieuw geprobeerd. Dezelfde melding.
Om 12.45u nogmaals gebeld. De verbinding werd verbroken.
14.07u. laatste poging. Werd niet opgenomen.(...)"*

"(...)Het heeft mij vanmorgen 12 (twaalf!) telefoontjes gekost voor er contact was. En ettelijke keren teruggebeld door degene die opnam, omdat ze de verbinding steeds kwijtraakte terwijl ze probeerde door te verbinden. En toen er eindelijk contact met de verdieping was, was die verbinding nog beroerder, voortdurend stemmen en rare geluiden erdoorheen.(...)"

"(...)Opnieuw is De Werf telefonisch onbereikbaar. Er wordt 'aan het probleem gewerkt', wordt er steeds verteld, maar nu, na meer dan drie maanden, is het nog steeds uiterst moeilijk om de zorg telefonisch te bereiken(...)"

"(...)Vrijdag werd telefoon van de Werf niet opgenomen(...)"

"(...)Ook vanavond lukte het mij niet De Werf te bereiken. Dat is vervelend omdat ik iets belangrijks wilde doorgeven.(...)"

"(...)Ik belde 3x en alle keren kreeg ik de melding dat het toestel niet werd beantwoord.(...)"

"(...)Opnieuw bleek vanmiddag het telefoonnummer van de afdeling LKG van De Werf onbereikbaar. Dat was tamelijk vervelend omdat mijn moeder volslagen in de war en overstuurd was. Mijn moeder begrijpt niet goed hoe de alarmering werkt, dus wij zijn afhankelijk van telefonisch contact.(...)"

"(...)Ook van anderen hoor ik dat het lastig is de afdeling(en) te bereiken. Het wegbezuinigen van een receptie doet zich voelen.(...)"

"(...)Maar liefst 5x geprobeerd iemand van de zorg te bereiken. Tevergeefs.(...)"⁷³

⁷² Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁷³ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp- en e-mailconversatie geanonimiseerd

Niet alleen voor de bewoners is de onderbezetting zwaar, maar ook dreigen de zorgmedewerkers eraan onderdoor te gaan. Er stappen personeelsleden op en anderen melden zich ziek

De zorgmedewerkers werken zich een slag in de rondte, maar kunnen doordat ze met te weinig zijn en onvoldoende tijd hebben om alles in de gaten te houden, niet voorkomen dat er dingen fout gaan. De dienstoverdracht vindt plaats op één van de drie verdiepingen, waardoor er op de andere etages geen toezicht is.

Na de verhuizing zijn diverse bewoners gevallen. In één week tijd moest een en dezelfde bewoner maar liefst drie keer ter controle naar het ziekenhuis. Een mantelzorger is ten einde raad bij haar moeder ingetrokken om vooral in de nacht een oogje in het zeil te kunnen houden.

De oud-voorzitter van de CRV maakt een klagende zorgmedewerker over de zorgelijke situatie attent op de klokkenluidersregeling die er bij Amsta is. Eigenlijk hoort ieder personeelslid daarvan op de hoogte te zijn, maar niemand lijkt het te weten. Personeelsleden worden vervolgens door het management geïnstrueerd om niet met de (oud)cliëntenraad te praten, wat neerkomt op een spreekverbod. Andersom krijgt de (oud)voorzitter van de cliëntenraad van Vondelstede van het management de boodschap dat ze niet meer met het personeel over de arbeidsomstandigheden mag praten.

"(...)Het personeel loopt op zijn tandvlees, heeft geen enkele pauze en één nachtdienst op 24 ontheemde en onrustige bewoners in de nacht is echt veel te weinig. Ook een overdracht in de avond op een van de etages, zodat de bewoners op de andere afdelingen zonder toezicht zijn vinden wij geen prettig idee(...)"

"(...)Gisteren ook twee mensen afscheid genomen begreep ik.(...)"

"(...)Heel jammer, ----- gaat na ----- jaar Vondelstede/de Werf weg. Ze is "er klaar mee", verder liet ze uiteraard niet veel los(...)"

"(...)Ik ben wel beducht voor het noemen van namen van medewerkers van wie ik dingen hoor, ik wil hun niet in een lastige positie brengen. De laatste tijd vraag ik wel steeds of ze hun zorgen/problemen met de OR of vakbond delen(...)"

"(...)Wondzorg schiet er bij in. Persoonlijke aandacht is nauwelijks mogelijk(...)"

"(...)Maar er zal niet genoeg gekwalificeerd personeel te vinden zijn. Daarom is het juist extra belangrijk goed voor medewerkers te zorgen. Anders worden ze ziek, of lopen ze weg.(...)"⁷⁴

De oud-leden van CRV schrijven een brandbrief aan de IGJ met het verzoek onmiddellijk in te grijpen

Vanaf half juli is het verantwoordelijk management op vakantie, waardoor er geen aanspreekpunt is.

"(...)Het verantwoordelijk management is op vakantie. De vervanger van een van de managers geeft aan de situatie op De Werf niet te kennen. De situatie is te ernstig om rustig af te wachten of de RvB van Amsta binnen de gegeven tijd daadwerkelijke verbeteringen door heeft kunnen voeren. De bewoners lopen gevaar en ook de IGJ heeft hierbij een verantwoordelijkheid. Wij vragen u dan ook dringend om onmiddellijk in te grijpen.(...)"⁷⁵

De IGJ kwam met het onbevredigende antwoord dat ze de beschreven situatie zouden meenemen in het lopend onderzoek. Daarna gebeurde (onder andere) het volgende:

⁷⁴ E-mailcorrespondentie, geanonimiseerd

⁷⁵ 20210705 Brandbrief van de oud-leden van de CRV aan de IGJ

- Begin augustus wist een bewoonster met dementie ongezien een van de ‘gesloten’ afdelingen te verlaten en ook de buitendeur op de begane grond te openen. Uit camerabeelden bleek dat vanaf 19.00u geen avond- of nachtcontrole was geweest. Ze werd pas 's morgens om 10.00u vermist. De politie werd ingeschakeld en de bewoonster werd 's middags rond 12.00u in het Vondelpark gevonden. Ze had hier de hele nacht en een deel van de dag doorgebracht.
- De Werf heeft geen receptie en het is niet moeilijk om als buitenstaander binnen te komen. Dat kan ook gemakkelijk vanaf de tuinkant, waar losse hekken met tie-wraps min of meer zijn vastgezet. Half augustus wist een insluiper binnen te dringen bij een bewoonster. Zij zette het op een schreeuwen en drukte op het alarm. Daar werd niet op gereageerd. Andere bewoners werden door het geschreeuw gealarmeerd en zetten het geroep kracht bij. Er kwam niemand. Uiteindelijk belde de bewoonster haar dochter en werd de politie gewaarschuwd.
- Het blijkt dat sommige antidecubitusmatrassen verkeerd om, dus ondersteboven, in het bed geplaatst te zijn, waardoor bij bedlegerige bewoners het tegenovergestelde effect wordt bereikt. Dat wordt pas lange tijd (vier maanden) na de verhuizing ontdekt.
- Een bewoonster komt vast te zitten in de lift. Gelukkig in het gezelschap van haar kinderen. Er wordt op het alarm gedrukt, maar op het lawaai dat dit maakt, wordt niet gereageerd. Uiteindelijk drukt op een andere etage iemand op de liftknop, waardoor deze weer in beweging komt.

Twee oud-leden van de CRV maken zich ongerust over de verontrustende situatie en melden zich aan bij de cliëntenraad van De Werf

Omdat de situatie bij De Werf uitermate verontrustend is, besluiten twee oud-leden van de CRV zich als lid aan te melden bij de cliëntenraad van De Werf, dit in de hoop om in gezamenlijkheid iets te kunnen verbeteren. In het antwoord dat op de aanmelding kwam, stond dat er over de aanmelding was gestemd en dat de oud-leden van de CRV niet welkom waren.⁷⁶ Er wordt door mantelzorgers ontstemd gereageerd.

“(...)Wat een schandalige brief!(...)”

“(...)Je zou toch bijna het idee krijgen dat ze geen idee hebben dat Amsta onder toezicht staat...(...)”

“(...)Bizar die brief van de CR(...)”

“(...)Bang voor tegenstand(...)”

De cliëntenraad van De Werf bestaat uit vier leden, inclusief de voorzitter. Deze voorzitter vertegenwoordigt al jarenlang geen enkele bewoner bij De Werf en heeft zijn zittingstermijn ruimschoots overschreden. Hoewel op Amsta de verplichting rust verkiezingen van cliëntenraden te organiseren, heeft zij dat nooit gedaan. Geen van de leden van de cliëntenraad van De Werf is gekozen door bewoners of cliëntenvertegenwoordigers. Het is dus in feite een illegitieme raad. Laat

⁷⁶ 20210825 Besluit over aanmelding lidmaatschap cliëntenraad De Werf

staan dat de oud-bewoners van Vondelstede deze leden kennen of zich door hen vertegenwoordigd voelen.

Na afwijzing van het lidmaatschap van de CR De Werf besluit een aantal mantelzorgers een platform op te richten. Aanvankelijk onder de naam 'Steunpunt Vondelstede'. Later werd de naam veranderd in 'Platform Mantelzorgers'

Een aantal (15) kritische en verontruste mantelzorgers (van de oud-bewoners van Vondelstede) besloten na de afwijzing van het lidmaatschap een platform op te richten. De twee oud-leden van de CRV schreven hierover op 17 september 2021 een brief aan de cliëntenraad De Werf. Het doel was (én is) om een goede kwaliteit van zorg voor de bewoners na te streven en in samenwerking met de cliëntenraad van De Werf oplossingen voor de ernstige problematiek te zoeken en te bevorderen. Tot op heden kwam er geen reactie.

"(...)Wij hebben met enige spijt kennisgenomen van jullie beslissing ons niet als leden toe te laten tot de cliëntenraad van De Werf. Wij denken dat deze beslissing geen recht doet aan de uitgangspunten van medezeggenschap en afbreuk doet aan de representativiteit van de cliëntenraad. Naar onze mening is juist voor de legitimatie van een cliëntenraad die niet door de cliënten(vertegenwoordigers) gekozen is, participatie een belangrijk aandachtspunt en uitsluiting problematisch. Het zij zo(...)"

"(...)Wel streven wij, net als jullie, een (in alle opzichten) goede kwaliteit van zorg voor de bewoners na, die door Amsta op grond van haar wettelijke en contractuele verplichtingen geleverd moet worden en wij willen daar Amsta ook op blijven aanspreken(...)"

"(...)Uiteraard zullen wij zullen jullie regelmatig op de hoogte houden van onze bevindingen en we rekenen op een constructieve samenwerking. Wij zouden het een goede zaak vinden als jullie samen met ons en in goed overleg oplossingen voor de ernstige problematiek zouden willen zoeken en bevorderen(...)"⁷⁷

Voor veel bewoners blijkt locatie De Werf ongeschikt. Dat komt voor een groot deel door de onmogelijke indeling

"(...)Ik ga al dagen met de grote lift met mijn moeder. Haar rolstoel past nl niet in de kleine. Juist om het valgevaar bij de trappen denk ik dat ze het liever niet hebben dat ik dat doe maar nood breekt wetten vind ik(...)"

"(...)Met mijn moeder gaat het niet goed. Ze is in de war en voelt zich ongelukkig, heeft al hele dagen zitten huilen. Ze zit vlakbij de huiskamer, maar als ze naar beneden wil moet ze, omdat ze de grote lift niet mag gebruiken, de hele gang door en dat is te ver voor haar. Ze is de enige nieuwe bewoner op de eerste en dat brengt haar van haar stuk(...)"

"(...)Er moeten hekken voor de trappen komen, zodat mensen met rolstoelen/looprekken niet kunnen vallen. Waarom dat niet meteen geregeld is en al zo lang duurt weet ik niet(...)"

"(...)Op enkele uitzonderingen na, zijn er geen douchestoelen. Bewoners kunnen vaak niet lang staan. Moeten bewoners/mantelzorgers zelf douchestoelen aanschaffen, of worden deze door Amsta verstrekt?(...)"

"(...)Het is niet bij iedereen bekend wanneer de kapper komt en hoe dat in zijn werk gaat, nu er geen aparte kappersruimte meer beschikbaar is. Het zou fijn zijn als daarover iets bekend wordt gemaakt. Bijvoorbeeld met een flyer in de lift. Hetzelfde geldt voor het bezoek van de pedicure(...)"

"(...)Sommige bewoners kunnen maar drie zenders ontvangen. Er lijkt een apart abonnement te moeten worden afgesloten.? Hoe kunnen problemen met de TV worden opgelost en op welke termijn? Hetzelfde geldt voor internet(...)"

"(...)kosten voor de bewoner zijn enorm gestegen: tv abonnement? telefoon, krant, dure restaurantwinkel etc(...)"

⁷⁷ 20210917 Brief aan de cliëntenraad De Werf over het opgerichte platform

"(...)Het gebruik van dekbedhoezen lijkt te zijn afgeschaft. De meeste bewoners zijn echter niet gewend aan losse lakens en raken erin verstrikt of slapen onrustig. Is het mogelijk om aan de wens om onder een dekbed te slapen tegemoet te komen?(...)"

"(...)Het blijkt dat de zorgmedewerkers het vaak zó druk hebben, dat het helpen bij het douchen erbij inschiet. Hoe vaak worden de bewoners gedoucht?(...)"

"(...)In Vondelstede waren er vrijwilligers die wekelijks met een groepje bewoners naar buiten ging om te wandelen. Kan dat ook bij De Werf worden aangeboden?(...)"

"(...)Is het mogelijk om bij warm weer de bewoners die gebruik maken van de tuin, van drinken te voorzien? Door enkele kannen met water of limonade neer te zetten?(...)"

"(...)Het zou fijn zijn als er ook meer activiteiten worden aangeboden voor de bewoners LKG. Zij kunnen de afdeling lastig of niet verlaten en het personeel heeft er zoveel extra taken bij gekregen, dat er geen tijd is om iets met de bewoners te ondernemen(...)".⁷⁸

Daarbij komen de hoge parkeerkosten

"(...)Ik begrijp van mijn moeder dat pedicure Yolanda haar cliënten, waaronder mijn moeder, niet meer in De Werf kan behandelen, omdat het parkeertarief 6 e/p/u is (!) Wij hebben dat zelf ook gemerkt en komen dus met de fiets. Maar Yolanda's pedicurekoffer is te zwaar voor OV en fietsen is geen optie. Voor mijn moeder is pedicure essentieel om te kunnen blijven lopen. Ik wil graag medestanders om bij De Werf een parkeervergunning voor Yolanda te regelen. Wie vindt dit ook belangrijk?(...)"

"(...)Mijn vader kan ook niet zonder, dus we hebben het parkeergeld voor haar betaald/gaan het voor haar betalen.(...)"

"(...)Toch met de auto. Ik loop hier wel echt leeg op het parkeren(...)".⁷⁹

De verbouwing van De Werf vertoont hiaten

Het gerenoveerde gebouw van De Werf heeft veel mankementen. Er zijn geen oprijplaten bij de in- en uitgangen van de tuin en de balkondeuren, waardoor het lastig of zelfs onmogelijk is om naar buiten te gaan. De drempels zijn te hoog en vormen een valgevaar. De balkons zijn er voor de bewoners, maar ze kunnen er zelf geen gebruik van maken (zij zijn wel van gemeenschapsgelden betaald).

De kunstgrasmatten die in de tuin liggen, rullen op als er een rolstoel of rollator achter blijft steken. Daardoor kunnen de bewoners vallen. Ook raakt het kunstgras verzadigd met water als het heeft geregend en is het onbegaanbaar. Het water kan niet weglopen.

De tuin is aan weerskanten toegankelijk voor mensen van buitenaf. Er is geen afsluiting, slechts rasterhekken, die provisorisch met tie-wraps zijn vastgemaakt. Er zijn grote openingen aan de zijkant waar iemand met kwade bedoelingen gemakkelijk langs kan glippen.

In sommige appartementen zijn loze 'contactdozen', waarachter geen bedrading is aangebracht.

De riolering is op een aantal plekken niet goed aangesloten, zodat wc's niet gebruikt kunnen worden omdat anders fecaliën en urine ongehinderd door het plafond druipen.

⁷⁸ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

⁷⁹ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

De lift bij de middeningang kan niet worden gebruikt door rolstoelgebruikers, omdat er eerst geen hekken voor de trappen waren aangebracht en (veel) later hekken zonder sluiting of dranger. Dat is gevaarlijk.⁸⁰

Op de 'gesloten' afdelingen is geen apart toilet voor het personeel. Als de zorgmedewerkers naar de wc willen, moeten ze de afdeling verlaten. Hoe moet dat wanneer er brand uitbreekt? Er is dan geen begeleiding en de bewoners kunnen de afdeling niet zelfstandig verlaten.

Opvallend is dat de verbouwing van De Werf in oktober 2021 nog steeds niet voltooid lijkt te zijn. Het dak wordt eind oktober 2021 betimmerd, wat veel lawaai overlast geeft.

Drie maanden na de verhuizing worden er zogenaamde huiskamergesprekken gehouden. Er blijkt grote ontevredenheid te bestaan. Niet alleen onder de mantelzorgers, maar ook en vooral onder de bewoners

"(...)Een aantal bewoners vindt de bejegening en het respect niet zoals het hoort. In een aantal gevallen zijn medewerkers onbeschoft of ongeduldig. Bewoners worden niet altijd als volwaardige gesprekspartner behandeld(...)"

"(...)De toiletbril is veel te laag. Een toilet-verhoger werkt niet afdoende, er ontstaan gevaarlijke situaties(...)"

"(...)Het duurt vaak veel te lang voordat de zorg reageert op de zorgoproepen. Uit een aantal voorbeelden van bewoners blijkt dat dit soms meer dan 20 minuten is, tot drie kwartier. Er is weinig tot geen reactie via de spreekluister verbinding (dit zou de bewoners geruststellen – ze hebben me gehoord). Dit komt vaak voor in de nachten maar ook overdag(...)"

"(...)Er is te weinig zorgpersoneel op de afdelingen, onderbezetting(...)"

"(...)Het is onduidelijk bij wie je moet zijn, wie is eerste aanspreekpersoon. Er wordt niet gereageerd op mails met vragen etc.(...)"

"(...)Er is geen goede ruimte voor activiteiten (zoals in de oude Werf of Nellestein).(...)"

"(...)De aanwezige 1e contactpersonen ervaren de communicatie vanuit de organisatie als slecht. 'We weten niets en horen ook niets'.(...)"

"(...)Nu kunnen bewoners niet op balkonnetje bij de huiskamer, want hoge drempel, kan er door personeel geen gebruik worden gemaakt van personeelstoilet, want alles stroomt hygiënisch door naar de onderburen, geen douchestoel (alle bewoners staan als ferme meiden en jongens onder de douche) geen planchet, want flexibele ouderen reiken armen makkelijk uit naar het kastje, geen gekoesterde persoonlijke hanglampen, want de bewonerskamer verlichten als een Belgische snackbar is net zo gezellig(...)"

"(...)De besprekingen vinden noodgedwongen plaats op het appartement van de bewoner of in de gemeenschappelijke huiskamer. Dat is nogal een inbreuk op de persoonlijke leefwereld van een bewoner. Zoals het ook nogal raar is dat de eigen WC door het personeel wordt gebruikt(...)"

"(...)Er is behoefte aan een oprijplaat bij alle toegangen naar de tuin en/of balkons, zodat ook rolstoel- en rollatorgebruikers hier veilig gebruik van kunnen maken.(...)"⁸¹

"(...)Bewoners kunnen niet op hun balkon, de drempels zijn te hoog (...)"

⁸⁰ Eind oktober zijn er eindelijk hekken geplaatst, maar deze staan (en slaan) steeds open omdat er noch een dranger, noch een afsluiting op zit.

⁸¹ Berichten van mantelzorgers uit WhatsApp-conversatie, geanonimiseerd

"(...)Op een aantal afdelingen (niet allemaal) wordt de schoonmaak als slecht ervaren. Ze maken niet schoon en werken om de spullen heen. Vloeren in een aantal appartementen laat te wensen over (de vloer plakt of wordt veel te nat achtergelaten)(...)"

"(...)Er is vanuit de scootmobielruimte geen mogelijkheid om de zorg te roepen bij terugkomst in de werf(...)"

"(...)Toegang tot de tuin moet beter, de drempels en toegangsdeur zijn een belemmering. De deur kan vaak niet open.(...)"

"(...)Er wordt geen koffie/thee of sap rondgebracht in de middag of ochtend. Ook niet bij mooi weer in de tuin.(...)"⁸²

"(...)Onvoldoende personeel eerste weken, vooral in de nacht. Personeel moest extra nieuwe dingen doen, ging ten koste van aandacht voor bewoners. Bewoners moesten per se vóór de zomer uit Vondelstede. Midden in vakantieperiode, veel uitzendkrachten(...)"

"(...)Slecht voorbereid op het inhuizen van zo'n grote groep nieuwe bewoners. Te weinig personeel.(...)"

"(...)Bij bellen blijkt niet iedereen te weten wie er in het huis woont(...)"

"(...)Op de afdelingen moet meer worden georganiseerd(...)"

"(...)Iedereen kan in- en uitlopen. Geen receptie, is onveilig(...)"

"(...)Niet duidelijk wie, wie is. Welke arts, cliëntenraad, etc.?(...)"

"(...)Geen ontvangst TV, telefonische onbereikbaarheid(...)".⁸³

Wat vooral ook aan de orde kwam tijdens de huiskamergesprekken was dat de bewoners ná de verhuizing er in korte tijd cognitief, mentaal en fysiek zicht- en merkbaar op achteruit waren gegaan. Bewoners geven aan zich ongelukkig te voelen en heimwee te hebben.

Eind oktober wonen er nog steeds studenten in Vondelstede

Op Social Media is te zien hoe een manager van Amsta op 2 juli 2021 een overeenkomst overhandigt aan een vertegenwoordiger van 'Connect Generations', een organisatie die studenten tijdelijk aan een onderkomen helpt. Tegen alle beweringen en ontkenningen van Amsta in, wonen er al bijna vier maanden 11 studenten in Vondelstede. Van enige bouwactiviteit valt geen spoor te bespeuren. Er gebeurt helemaal niets.

"(...)Op 2 juli 2021 is het contract getekend met Amsta Locatie Vondelstede.(...)"

"(...)Een deel van de studenten heeft nu een nieuwe kamer op een nieuwe locatie. Dit is een fanatische plek, direct naast het Vondelpark. In ruil voor een lage huur doen de studenten vrijwilligerswerk in de buurt en zijn ze betrokken bij verschillende maatschappelijke projecten. Op deze manier verbindt Connect Generations generaties met elkaar, bestrijden ze eenzaamheid en leren studenten oog te hebben voor de mensen met wie zij samenwonen in de buurt.(...)"⁸⁴

Er werd de bewoners, mantelzorgers en cliëntenraad van Vondelstede door Amsta iets op mouw gespeld. Vier maanden lang vond er geen enkele bouwactiviteit bij Vondelstede plaats. Nog een hele zomer had er genoten kunnen worden van de mooie locatie en de prachtige tuin van Vondelstede. Voor sommige bewoners misschien wel hun laatste zomer.

⁸² 20210920 Uit verslagen van huiskamergesprekken

⁸³ 20210923 Verslag huiskamergesprek LKG

⁸⁴ <https://www.facebook.com/ConnectGenerations>

Zoals blijkt uit dit verslag is de voorspelling van de CRV uitgekomen. Het verhuizen in de zomervakantie zorgde voor onderbezetting en het noodgedwongen inzetten van uitzendkrachten die voor de bewoners niet vertrouwd waren. Er gaat nog steeds veel mis en de zorgkwaliteit is ondermaats. Het ontbreekt aan aansturing en toezicht op de uitvoering. Al met al kan de conclusie zijn dat Amsta in tegenstelling tot alle mooie beloftes op papier er niet in is geslaagd om de verhuizing goed te organiseren en ook daarna niet in staat is gebleken om de bewoners een veilige omgeving te bieden.

Concluderende observaties

Amsta is op grond van haar statuten, de wet en de met de cliënten gesloten overeenkomsten verplicht de cliënten een veilige omgeving te bieden waarin adequate medische en paramedische zorg wordt verleend, prettige recreatiemogelijkheden worden geboden, gezonde en smakelijke maaltijden worden bereid, de appartementen en gemeenschappelijke ruimtes naar behoren schoon worden gehouden en de cliënten ook overigens worden ondersteund in hun dagelijkse behoeften. Amsta voldoet bij lange na niet aan haar contractuele, statutaire en wettelijke verplichtingen. Zo verplicht artikel 3 onder 3 van haar statuten Amsta tot 'het centraal stellen van de cliënten van de instelling en van hun gerechtvaardigde wensen en behoeften bij de zorgverlening onder andere door het scheppen van een gunstig behandelings-, verzorgings-, leef- en begeleidingsklimaat.' Op grond van artikel 3 onder 5 van die statuten dient Amsta te 'voldoen aan eigentijdse kwaliteitseisen van de geleverde zorg' en op grond van artikel 3 onder 12 daarvan is zij verplicht tot 'het voeren van een actief beleid voor de dialoog met de meest relevante belanghebbenden.'

In dit verslag is betrekkelijk veel aandacht besteed aan de wijze waarop Amsta overleg voert met haar cliëntenmedezeggenschap en eigenlijk stelselmatig weigert ieder wezenlijk gesprek aan te gaan over de inhoud. Dat bleek al toen de CRV in 2019 in een gesprek met de RvB een aantal concrete signalen naar voren bracht waar de RvB geen aandacht aan wenste te besteden. Het blijkt bijvoorbeeld ook uit het volstrekt onbevredigende mediationtraject, waarin het doel van de RvB (en de mediator) slechts was om 'een goede relatie' met de cliëntenraad tot stand te brengen, maar niet om naar de klachten te luisteren en de onmiskenbare tekortkomingen in de zorg te verhelpen.

Bij Amsta ontbreekt wat in de gezondheidszorg wordt aangeduid als een *'just culture'*. In plaats van in de organisatie te bevorderen dat gebreken worden gemeld en signalen omhoogkomen, wordt een open communicatie onderdrukt. Aan medewerkers, die absoluut anoniem wensen te blijven, wordt verteld dat het soms beter is incidenten maar niet te melden. In de jaarverslagen van Amsta is geen enkele klokkenluidersmelding te vinden. Dat kan er misschien op wijzen dat alles in orde is en er niets te melden valt, maar het kan er ook op wijzen dat er wél gevallen zijn die gemeld zouden moeten worden, maar medewerkers ontmoedigd worden om dat te doen. Dat eerste kan hier niet aan de orde zijn, want Amsta is niet voor niets onder verscherpt toezicht geplaatst. De ronkende berichtgeving waar Amsta in grossiert en die volledig voorbijgaat aan de ernstige problematiek die tot het verscherpt toezicht heeft geleid, ondersteunt het beeld dat de hogere echelons bij Amsta gewoonweg geen empathie hebben voor de cliënten en niet willen weten van de structurele gebreken. Daarbij moet bedacht worden dat de zorginstelling van een zogenaamde zelfsturende organisatie de noodzaak van adequaat monitoren alleen nog maar vergroot, omdat via de functionele lijnen minder informatie omhoogkomt. Het gebrek aan informatiekanalen rechtvaardigt het vermoeden dat de meldingen die wél naar boven komen of terechtkomen bij de IGJ of bij de leden van de voormalige CRV, slechts het topje van de ijsberg vormen. Het is daarbij tekenend dat Amsta de kansen die het overleg met de CRV bood om tot een betere zorgverlening te komen volkomen heeft gefrustreerd en CRV heeft gedwongen om diverse procedures aan te spannen om ten minste te bereiken dat zijn stem werd gehoord. In dit alles heeft de RvT zijn rol in het geheel niet

waargemaakt. Hoewel CRV al in 2019 overleg met de RvT had voorgesteld, had deze daar geen behoefte aan.

Zoals uit het voorafgaande ook blijkt, kent Amsta geen schaamte waar het gaat om het voorspiegelen van een begeleiding van de verhuizing en de toekomstige inrichting van haar locaties die totaal niet waargemaakt kan worden. In deel 1 van dit verslag werd de nieuwbrief van augustus 2020 besproken waarin Amsta de cliënten een fantastische opvang in de nieuwe locatie en begeleiding bij de verhuizing voorhield. De werkelijkheid was anders. De cliënten werden meer dan tien dagen niet gedoucht en omdat de verhuizing in de vakantieperiode plaatsvond was de begeleiding door medisch en psychologisch personeel ontoereikend. Ook waren er te weinig zorgmedewerkers aanwezig op de afdelingen. De bewoners en mantelzorgers die al die ronkende teksten in een nieuwsbrief lezen, zullen al snel verleid zal zijn daar toch iets van de geloven. Het is voor hen nauwelijks voor te stellen dat de reclameachtige teksten met een zo vergaand cynisme zijn geschreven. Vandaar dat er over schaamteloosheid wordt gesproken. Te vrezen valt dat hetzelfde geldt als Amsta beloftes doet over (verbetering van) de kwaliteit van de gezondheidszorg.

De zorg schiet op ernstige wijze tekort. Dat geldt zowel voor de medische ondersteuning als voor de overige facetten. Het onopgemerkt blijven van het feit dat de antidecubitusmatrassen ondersteboven liggen is tekenend. De responstijd op de alarmknop in de appartementen is stelselmatig veel te lang en er worden regelmatig fouten gemaakt bij de verstrekking van medicijnen. Voor het overige verwijzen wij naar de hiervoor besproken incidenten. Ook is gebleken dat de mondzorg – die juist bij ouderen zeer belangrijk is – ernstig tekortschiet. De tandarts zal hier ongetwijfeld meer informatie over kunnen geven. Overigens heeft de CRV ook de nodige berichten ontvangen van cliënten/mantelzorgers die niet willen dat melding van hun klachten wordt gemaakt. Dit uit vrees dat die melding naar hen herleid kan worden. Wij willen wel met klem benadrukken dat het tekortschieten van de zorg niet primair aan de zorgmedewerkers ligt. Velen van hen zijn heel toegewijd, werken keihard en doen alles wat in hun vermogen ligt. Er zijn er echter ook die gebruikmaken van de gelegenheid die de ‘zelfsturende’ organisatie biedt, namelijk om er de kantjes vanaf te lopen.

Anders dan in Vondelstede, worden de maaltijden (ook de warme maaltijd) verzorgd door het zorgpersoneel op de afdelingen. Dit personeel mist de expertise die nodig is voor dit werk. Bovendien is de inkoop ondermaats. Amsta schroomt er met name niet voor maaltijden voor te zetten met onvoldoende groenten.

Het schoonmaken van de appartementen laat zeer te wensen over. Het beddengoed wordt niet tijdig verschoond. Hetzelfde geldt voor de cliënten zelf.

De inrichting van De Werf is onveilig. Wellicht voldoet die inrichting aan formele brandvoorschriften (wij kunnen dat niet beoordelen), maar er is bijna permanent onderbezetting op de afdelingen. Personeel moet van de gesloten afdeling af om naar de wc te gaan en de bewoners zijn grotendeels zeer slecht ter been. In geval van brand is er te weinig personeel om de cliënten te helpen en zitten zij als ratten in de val. Het valt overigens ook te betreuren dat de bewoners geen gebruik kunnen maken van de voor hen aangelegde balkons, omdat men vergeten heeft dat voor de meesten van hen de aangelegde drempels een belemmering vormen.

Er is op het moment van het afsluiten van dit verslag vrijwel overal een tekort aan goed gekwalificeerd zorgpersoneel. Amsta zou er goed aan doen om haar betrokken en goed opgeleide zorgmedewerkers te koesteren, zodat ze niet weglopen (zoals nu gebeurt) waardoor uitzendkrachten ingezet moeten worden. Het vertrek van hardwerkende zorgmedewerkers leidt niet alleen tot verlies aan kwaliteit, maar ook gaat kennis verloren. Het allerbeste zou zijn om de reorganisatie naar

zelfverantwoordelijke teams terug te draaien en ervoor te zorgen dat er weer leiding en aansturing op de werkvloer komt.

De leden van de voormalige cliëntenraad Vondelstede:

Annebet Bannier
Judith van Dobben
Dominique Hoefnagel
Tomas Jansma
Herman van Dooren
Christien Brinkgreve
Marlene van der Kooi
Anja Marbus