

## **Valt er straks nog winst te halen uit een commercieel gerund woon-zorgcentrum?**

**Rene Eylenbosch (75) in Zennehart, Alseberg. 'Het enige wat ik wil, is opnieuw zelf mijn krant en een sigaar gaan halen. Maar wij moeten in quarantaine blijven.'**Beeld Wouter Van Vooren

Steeds meer woon-zorgcentra worden gerund door grote buitenlandse, meestal Franse, financiële groepen. Is je oma of opa daar beter of slechter af dan in een door een vzw of een OCMW gerund rusthuis? 'Rusthuizen werden al sterfhuisen genoemd. Ze zijn het nu nog meer.'

◆ Exclusief voor abonnees door **DOUGLAS DE CONINCK** en **CATHY GALLE** 16 juni 2020, 6:00

Op dag 82 van de kamerisolatie heeft Wilhemina het er in woon-zorgcentrum Zilverduin in De Haan helemaal mee gehad. Dit is de tweede keer dat ze haar dochter ziet en van het licht euforische gevoel na de eerste keer schiet niks meer over.

“Jullie hebben het récht niet om me dit aan te doen!”

“Het zijn de regels”, probeert de directrice haar te sussen.

“De pot op met jullie regels! Ik heb corona gehad! Ik ben immuun. Ik kan het niet meer krijgen en ik kan het aan niemand meer geven.”

“Dat weten we niet, Wilhemina.”

De regels. Wij vergeten er wel eens eentje. In de woon-zorgcentra was er bijna drie maanden lang geen enkele marge.

### **COMMERCIALISERING**

Zilverduin is een van de 67 Belgische woon-zorgcentra (wzc) van de Franse groep Orpea. De Belgische tak van Orpea boekte in 2018 een winst van 1,6 miljoen euro, tegenover 2,4 miljoen in 2017. Er zijn in ons land drie soorten wzc's: uitbatingen door OCMW's, door veelal katholieke vzw's en privéspelers als Orpea. En die laatste categorie zit in de lift. In tien jaar tijd steeg het aandeel van de commercieel gerunde wzc's van 10 naar 18 procent.

Die trend lijkt zich de komende jaren te gaan doorzetten. De grootste speler onder de commerciële is Senior Living Group, met 117 wzc's. Het bedrijf is in handen van het Franse Korian, dat wereldwijd 52.000 mensen te werk stelt en 300.000 patiënten verzorgt. Het boekte in 2018 in België een winst van 13,5 miljoen euro. Ook de andere grote spelers doen het financieel goed. Het Belgische Vulpia verdiende met 41 wzc's 31,5 miljoen euro, het grotendeels Franse Vivalto met 27 wzc's 11,1 miljoen. Armonia (87 wzc), volop in herstructurering, ging voor 4,2 miljoen euro in het rood en Orelia (11) voor 239.681 euro.

De tendens lijkt te zijn dat na enkele jaren bouwen of opkopen van woon-zorgcentra het een kwestie is van toewerken naar het moment waarop alle kamers zijn bewoond, en daarna alleen nog tevreden aandeelhouders te hebben. De commerciële spelers kregen voor de coronacrisis vaak het verwijt dat de zorg er daardoor bij inschoot. Zelf zien ze in hun grootschaliger werking net veel voordelen als er een crisis uitbreekt.

“Veel van onze leden zijn grote internationale spelers, die ook voorzieningen hebben in landen als Italië en Spanje”, zegt Véronique De Schaepmeester, gedelegeerd bestuurder bij de koepel van commerciële rusthuizen Vlozo. “We hoorden snel via hen dat mensen al vroeg in de crisis in quarantaine zetten een meerwaarde was. Ik wil het woord ‘kamerisolatie’ niet in de mond nemen omdat het te beladen is en veel kritiek gekregen heeft. Door de voorbeelden uit het buitenland wisten we wel dat de bewoners op hun kamers houden om te eten, kan helpen. Eten kan niet met een mondkap aan.”

Door de grootschaligheid konden commerciële groepen ook beter schuiven met personeel en beschermmaterialen van minder naar meer getroffen centra, klinkt het.

## **GEEN MONDMASKERS**

De vraag is of dat allemaal veel uitmaakte. Claire Weiler is animator in woon-zorgcentrum Zonnewende in Aartselaar. Het is een van de 117 wzc's van de Senior Living Group. Er was inderdaad geen tekort aan beschermende materialen. Maar er was evengoed chaos en sterfte.

Claire Weiler: “Iemand naar adem horen snakken, dat is afschuwelijk. Soms ging ik op vrijdagavond naar huis en hadden we tegen de maandagochtend vijf bewoners minder. Van sommigen ging het zo snel dat we niet eens doorhadden dat het slecht met hen ging. Tot ze er niet meer waren. Telkens als ik terugdenk aan die periode komen de tranen weer.”

Aan het personeel van de rusthuizen werd vanuit de groep gevraagd om niet met de pers te spreken. Nu de rust min of meer teruggekeerd is, doet Weiler dat wel.

“Ik kreeg bij Skype-gesprekken met de familie heel terechte vragen”, zegt Weiler. “Waarom is moeder nog in haar nachtkleed? Of: waarom krijgt vader geen kine meer? Die mensen begrepen niet altijd hoe wij moesten werken. De chaos was zo groot dat we nauwelijks de dagelijkse zorg konden toedienen. De kinesisten hielpen mee in de keuken om karren te ontsmetten. Ik zag bewoners hun eetlust verliezen, vaak een teken van het begin van een besmetting. Eten werd opgediend en een halfuurtje later werden de onaangeroerde borden weer afgeruimd. Niet één keer, maar verschillende dagen na mekaar. Was het het virus? Of waren het het verdriet en de omstandigheden die hun eetlust deden afnemen? Ik weet het nog altijd niet.”

Beschermmateriaal was er, voldoende, maar er werd volgens Claire Weiler al eens gezondigd tegen de regels: “Een woon-zorgcentrum is iets helemaal anders dan een ziekenhuis. Wat doe je anders als een bewoner in paniek naar je kijkt en angstig is? Dan probeer je op alle mogelijke manieren die persoon gerust te stellen. Door je mondmasker af te doen en een glimlach te laten zien.”

Bij de dementerende bewoners werkte de beschermkledij vaak als een rode lap op een stier. Hoe meer het personeel zich moest inpakken, hoe groter het onbegrip en de angst. “Een aantal van onze bewoners is het gewoon om wat rond te dolen, dat mocht niet meer. Velen bleven maar vragen wanneer hun zoon of dochter nu kwam. Er was ook de mevrouw die plots zei: mijn kinderen kijken niet meer naar mij om. Ik zei haar, jawel we hebben deze ochtend nog een foto van je genomen en naar hen doorgestuurd. Maar zij zei: ‘Was ik dan zo’n slechte moeder dat ze niet meer naar mij omkijken?’ Dan breekt je hart.”

Er was in de hele crisis te weinig aandacht voor de niet-zorgtaken, vindt ze. “Er zijn zeker mensen gestorven ten gevolge van het virus, maar zeker ook door de mentale impact. Ik kan niet ontkennen dat sommige bewoners de moed hebben laten zakken en het leven niet meer de moeite waard vonden om geleefd te worden. Waaraan ze stierven, covid of niet, was niet altijd duidelijk. We konden niet alert genoeg zijn om bij mensen die de moed aan het verliezen waren de signalen ook te zien. Dat heeft ook te maken met het wegvallen van het bezoek. In normale tijden kunnen familieleden ook signalen opvangen en doorgeven aan het personeel. Ook dat viel weg.”

### **NET EEN KLEUTERKLAS**

Rene Eyllenbosch (75) schreef vorige week een brief naar het Vlaams Parlement. Hij is voormalig gemeenteraadslid voor de Volksunie in Roosdaal en zit al vijf jaar in het wzc Zennehart van Orpea in Alseberg. Hij heeft er altijd graag gezeten. Maar nu voelt hij zich net als Wilhlmina.

“Het houdt hier het midden tussen een legerkazerne en een kleuterklas”, zegt hij aan de telefoon. Hij zegt te begrijpen dat er grote voorzichtigheid is, maar dat hij bijna drie maanden zijn kamertje niet uit mocht, vindt hij er ver over. “Het grote publiek kreeg op 18 mei versoepelingen. Die mogen ondertussen weer naar de markt, de winkel en de kapper. Wij mogen nergens naartoe. Het enige wat ik wil, is opnieuw zelf mijn krant en een sigaar gaan halen. Maar wij moeten in quarantaine blijven. Ja, het is een beetje versoepeld. We mogen nu al één keer per week met de afdeling samen eten. Dat is alles.”

**Claire Weiler, animator in woon-zorgcentrum Zonnewende in Aartselaar. 'Soms ging ik op vrijdagavond naar huis en hadden we tegen de maandagochtend vijf bewoners minder.'**Beeld Wouter Van Vooren

De Vlaamse overheid besliste dat er sinds 8 juni wel weer nieuwe bewoners toegelaten worden in de rusthuizen om de verliezen door leegstand niet al te groot te laten worden. “De buitendeur staat dus open voor wie naar binnen wil”, zegt Eylenbosch. “Diezelfde deur blijft dicht voor wie al binnen zit. Ik zie hier schrijnende situaties. Mijn buurman is net voor de crisis negentig geworden en heeft een rusthuisvriendin die twee verdiepingen hoger zit. Die mevrouw kwam vaak bij hem op de kamer, en het deed hen beiden zichtbaar goed. Sinds de lockdown zie ik hem zienderogen achteruitgaan. Hij is een sukkelaar geworden.”

Het zijn verhalen die Wouter Lejaeghere, rusthuisarts in Amphora Wingene, niet verwonderen. Ook in zijn, niet-commercieel, rusthuis zijn mensen noodgedwongen een tijdlang in quarantaine gezet. “We merken dat ze erg achteruitgegaan zijn. Rust roest zegt men, dat geldt zeker voor ouderen. We zien er meer die delireren, die hun houvast met de realiteit verliezen. Al die tijd zaten ze op hun kamer. Personeel viel uit door ziekte, of door angst. Er was een vrouwelijk personeelslid dat niet meer mocht komen werken van de werkgever van haar man. Die had schrik dat het virus langs het koppel bij hen zou binnenkomen. De angstcultuur was immens. Dat sloeg ook over op de bewoners.”

Of de bewoners op hun kamer afzonderen geholpen heeft of niet, valt moeilijk te zeggen. Feit is dat de commerciële spelers in veel gevallen vroeger met quarantaine begonnen zijn dan de andere. Maar uit de voorlopige analyse van Sciensano en het kabinet van Welzijnsminister Wouter Beke (CD&V) blijkt dat er weinig verschil is tussen de types woon-zorgcentra en hoe zwaar ze getroffen werden tijdens de crisis. “We vinden geen significante statistische gegevens waaruit zou blijken dat dit of dat type van uitbating harder of minder hard getroffen zou zijn”, klinkt het op het kabinet. “Ook niet in Wallonië, waar de commerciële sector meer dan dubbel zo groot is als in Vlaanderen.”

Ook bij Artsen zonder Grenzen, dat in tientallen woon-zorgcentra mee het virus ging bestrijden, merken ze geen verschil tussen de types rusthuizen. “Het virus trok zich daar niets van aan”, stelt Caroline De Craemer.

Over de vraag in welke type zij haar eigen oma zou onderbrengen, moet ze niet lang nadenken. “In geen van de drie”, klinkt het. “Ik wil niet dat mijn oma daar ooit zou terechtkomen.”

## **IMAGOPROBLEEM**

Dat de rusthuizen een nog groter imagoprobleem hebben dan ze al voor de crisis hadden, mag duidelijk zijn. “Het zijn beelden die nog lang zullen meegaan in het geheugen van mensen”, zegt Johan Truyers, adjunct-algemeen directeur bij ouderenorganisatie Okra. “Wie gaat er straks nog naar een rusthuis willen? Rusthuizen werden al sterfhuisen genoemd. Ze zijn het nu nog meer. En wat als die commerciële spelers geen winst meer maken en vertrekken? Ze hebben hun matjes uitgerold waar ze winst konden maken, als dat niet meer lukt zijn ze weg. Het is te hopen dat we tegen dan kwalitatieve alternatieven hebben.”

De commerciële spelers mogen het dan al niet slechter gedaan hebben dan de andere, volgens Truyers toont de coronacrisis wel aan dat de trend naar steeds grotere instellingen met steeds krappere personeelsbezetting niet de juiste is. Hij verwijst naar een studie van Geert Van Hootegem en Lander Vermeerbergen van het Centrum voor Sociologisch Onderzoek van de KU Leuven. Zij stellen voor om de huidige wooneenheden te verkleinen naar zes tot maximaal

vijftien bewoners. Aan die wooneenheden moeten dan multidisciplinaire teams toegewezen worden, die zowel zorg- als ondersteunende taken kunnen doen. Dat zal niet alleen de zorg verbeteren, maar ook de kans op clusterbesmettingen verkleinen.

En het zou er kunnen voor zorgen dat het aantrekkelijker wordt om in een rusthuis te gaan werken. Want dat is nog altijd een van de grootste problemen in de sector. Truyers: “De crisis toonde dat er te weinig medisch geschoold personeel is in de rusthuizen. Terwijl er wel meer en meer zwaar hulpbehoevenden in een rusthuis terechtkomen. Ook directeuren worden niet noodzakelijk geselecteerd op medische kennis, maar op ‘het zoveel mogelijk doen met zo weinig mogelijk middelen’. Niet alleen in de commerciële rusthuizen overigens. De commerciële spelers in de sector zijn zo dominant dat hun industrieel denken ook is afgestraald op de andere.”

Er zijn maar weinig verpleegkundigen die nu werken in een rusthuis verkiezen boven werken in een ziekenhuis. De norm nu is dat er op dertig personeelsleden vijf verpleegkundigen moeten zijn. De anderen zijn zorgkundigen, mensen die vooral opgeleid zijn voor zorgtaken dus. De Vlaamse regering wil, op vraag van de koepels, die norm nu zelfs verlagen naar 2,5 per 30. Volgens Zorgnet-Icuro, de grootste koepelorganisatie, is dat nodig omdat er gewoon te weinig verpleegkundigen voor handen zijn.

Een redenering waar ze het bij Okra niet mee eens zijn. “De hele coronacrisis heeft duidelijk aangetoond dat er meer en vooral meer gekwalificeerd personeel nodig is. We kunnen niet blijven de norm verlagen omdat er een tekort is. Hier moet dringend een fundamenteel debat over gevoerd worden. Hoe maken we de sector van de ouderenzorg weer aantrekkelijk?”

Het is ook iets waar bevoegd minister Wouter Beke zich van bewust is. Hij besloot vorige week alvast om 20,5 miljoen euro extra in te zetten om meer personeel aan te trekken voor de rusthuizen. Het gaat over zo’n 340 extra werkkrachten. Die zijn bedoeld voor de ondersteuning van de zwaarste zorgbehoevenden. “Met de bijkomende middelen moet vooral de werkdruk van het zorgpersoneel dalen. Waardoor werken in een rusthuis aantrekkelijker wordt”, zegt minister Beke, die benadrukt dat meer personeel in de rusthuizen van bij de start van deze

Vlaamse regering al een van de grote prioriteiten was. “We willen die lijn de volgende jaren ook doortrekken, en in totaal zorgen voor zo’n tweeduizend extra zorgverleners in de woon-zorgcentra.”

## **FACEBOOK-GROEP**

In Zonnewende in Aartselaar zijn tijdens de coronacrisis een dertigtal mensen gestorven. Of dat allemaal aan covid was is moeilijk te zeggen. Rusthuisbewoners zijn sowieso al erg kwetsbaar en slepen een heel ziektebeeld met zich mee. Zelfs van de bewoners die officieel besmet bleken met het virus is niet altijd duidelijk of ze daaraan stierven of aan bestaande aandoeningen.

Claire Weiler zag zoveel mensen sterven dat ze nood had aan een uitlaatklep. Ze richtte een Facebook-groep op. Een rouwpagina zeg maar waar mensen de namen van hun dierbaren kunnen delen. “Ik ben de hele coronaperiode erg boos geweest over hoe alles is gelopen”, zegt ze. “Het hele land richtte de blik op de ziekenhuizen en de experts turfden aantallen op hun leitjes. Dagelijks kregen we een update van het aantal besmettingen. Onze bewoners zaten er lange tijd niet bij, en werden ook niet getest. Waarom telden onze mensen niet mee in de statistieken? Waarom worden woon-zorgcentra zo stiefmoederlijk behandeld? Zijn onze ouderen dan minder mens? Waar is ons respect voor de oudere generatie?”