© Copyright 2018 Dagblad De Limburger.
Het auteursrecht, ook ten aanzien van artikel 15 AW,
wordt uitdrukkelijk voorbehouden. Zaterdag, 29 september 2018

Ze wil verzorgenden met headsets laten werken, mantelzorgers een betaalde baan geven en denkt dat pensioenfondsen verpleeghuizen kunnen exploiteren. Kina Koster, bestuursvoorzitter van de Zuid-Limburgse Cicero Zorggroep: „Als we nu niets doen, gaat het mis."

DOOR HENNIE JEUKEN

INTERVIEW
KINA KOSTER

'Vanzelfsprekend moet zorg goed zijn'

ILLUSTRATIE DEBBY FRISSEN

> Ik heb de mooiste baan van Nederland: me inzetten voor kwetsbare mensen.
>
> Kina Koster

Ineens is ze fel. Recht haar rug. „Wij werken met kwetsbare ouderen, die een sterke arm nodig hebben om ze te beschermen. Mens, weet je wel wat die hebben meegemaakt? Partner overleden, kind begraven. Het raakt me tot in het diepst van mijn ziel als ik die verhalen hoor. Mannen en vrouwen die geknakt zijn door het verdriet dat ze meetorsen en vooral ook door de gebreken. Met name dementie, afschuwelijk. Het ergste wat je kan gebeuren, is jezelf kwijtraken. Goede zorg is dan toch vanzelfsprekend. Dáár moeten we het niet eens meer over hebben." Zo. Kina Koster heeft haar punt gemaakt. Alles draait om die individuele cliënt.

Zo'n 12,5 jaar leidt de Valkenburgse de Cicero Zorggroep met ruim tweeduizend medewerkers (verdeeld over de wijk en twaalf locaties) en zo'n vijfduizend cliënten. Voor hen kan Cicero nu nog zorgen. „Afkoppelen, maar we hebben binnen de zorgcentra slechts zeven zorgvacatures. In de thuiszorg zijn wel personeelsproblemen. Als we nu niets doen, gaat het echt mis. Dan kan ik in 2030 30 procent niet meer helpen. Je hoeft geen dure spreadsheetmanager te zijn om dit te zien." Ze wijst op de dubbele vergrijzing – een groeiend aantal (ouder wordende) ouderen met meer kwalen – waar deze provincie, en zeker haar regio Zuid-Limburg, mee te maken heeft. „Dit is enorm."

Headsets

De overheid heeft toch 2,1 miljard extra toegezegd voor ouderenzorg? Kina Koster (59) kan een cynisch lachje niet onderdrukken. „Dat geld pakken ze terug, daar durf ik bijna vergif op in te nemen. 85 procent van die 2,1 miljard is gelabeld. Dat moeten we uitgeven aan extra handjes aan het bed, maar die zijn er niet. Zeker niet in Limburg. Dit is gedoemd te mislukken. Over twee jaar krijgen we weer een forse bezuiniging. Dan zeggen ze: lever maar in, jullie hebben het niet kunnen waarmaken. Let maar op."

Ze probeert het onheil voor te zijn en wil verzorgenden en verpleegkundigen 'bureaucratisch' ontlasten met headsets. „Dan praten ze in een microfoontje en hoeven ze niets meer te noteren. Dát spaart tijd. Gemiddeld zijn ze nu twee uur per week per cliënt aan het schrijven. Op de afdelingen én in de thuiszorg. We hebben 5000 cliënten. Reken maar uit. Als ik dit ingevoerd krijg, op deze manier de bureaucratie eruit haal, heb ik straks amper een personeelsprobleem."

Wat ook verlicht, zo zegt ze, is het in dienst nemen van mantelzorgers. Binnenkort wil Kina Koster hiermee een pilot starten. „Wij zien veel partners die iedere dag behulpzaam zijn bij de maaltijd. Dochters die na hun werk nog even komen helpen bij het eten, de was doen. Of de meneer die vaak zijn goede vriend oppikt om te wandelen. Deze mensen zou ik graag in dienst nemen om voor hun eigen relatie te zorgen. Dus als jij je partner helpt, trek je ons uniform aan. Zo iemand voelt zich gewaardeerd en het heeft een meerwaarde voor de cliënt, het geeft rust en regelmaat. En wij kunnen ervan opaan dat deze mantelzorgers er zijn, wat ons ontlast." Vooralsnog betaalt ze dit uit eigen middelen. „We hebben uitgezocht of het mag, want de arbeidsovereenkomst stopt natuurlijk als de cliënt overlijdt. Juridisch gezien kan het en we gaan het doen."

Ze zit boordevol plannen. Die ze sámen, daar hamert ze diverse malen op, met medewerkers uitdoktert. Soms lukt het en ziet ze iemand, die het bedacht heeft, stralen. „Dáár ontleen ik mijn geluk aan." Maar ze kan ook stampvoetend en jankend naar huis rijden als iets mislukt. Of als een medewerker iets doet wat niet door de beugel kan. Zoals stelen van een cliënt. Dat zag ze in haar loopbaan bij Cicero eenmaal. „Dan ben ik keihard. Zo iemand zet ik met kop en kont direct buiten. Ontsla ik op staande voet."

> Dan praten ze in een microfoontje en hoeven ze niets meer te noteren. Dát spaart tijd. Gemiddeld zijn ze nu twee uur per week per cliënt aan het schrijven. We hebben 5000 cliënten. Reken maar uit.
>
> Kina Koster over haar plan verzorgenden en verpleegkundigen te ontlasten met headsets

Tegenspraak

Haar werk is haar leven. „Ik heb de mooiste baan van Nederland: me inzetten voor kwetsbare mensen. Samen met collega's, we zijn zo goed op elkaar ingespeeld. Nee, het is hier géén grote familie, dat is te kleef." Ze heeft criticasters om zich heen, beklemtoont ze. „Zelfgenoegzaamheid is het grootste risico, je moet voor tegenspraak zorgen. Als mensen op de werkvloer zeggen: mevrouw Koster, die beslissing vinden wij niet goed, dan ga ik onmiddellijk om tafel."

Ze kan niet niet werken. „Werken is voor mij als chocolade. Ik heb dit nodig om structuur in mijn leven te krijgen." Ze heeft altijd partners gehad die zich ook drie slagen in de rondte werkten – „anders gaat het niet" – en toen haar inmiddels studerende dochter nog klein was, zorgde zij dat ze rond zessen thuis was. „Dan ging ik met haar in bad, las voor. Als ze om half negen sliep, klapte ik mijn laptop weer open."

Haar functie houdt in dat ze bereikbaar is. „Dat wil ik ook. Altijd. 24/7. Ik kan dus nooit een glas wijn te veel drinken, want stel dat er iets gebeurt en ik moet de auto inspringen." Het voelt niet zwaar, bezweert ze. „Ik heb nog nooit een burn-out gehad. Dit gesprek is voor mij ontspanning. Ik heb het nu trouwens wel warm, maar dat is mijn onaangename leeftijd vrees ik?"

Sherlock Holmes

Ze staat op, zet een raam open en pakt de draad weer op. Hoewel de ouderenzorg in ons land, zeker in het zuiden, van hoog niveau is, kan het altijd beter, meent ze. Het moet nog meer op maat. „Draai nooit op routine, kijk altijd wat mevrouw of meneer op dat moment nodig heeft. Organiseer het helemaal rondom de cliënt." Het liefst thuis, vindt ze. Het verpleeghuis zou vooral – natuurlijk moeten mensen die het echt nodig hebben daar kunnen verblijven, zegt ze – een interventieplek moeten zijn. Waar cliënten tijdelijk worden opgenomen, totdat het thuis weer gaat of ze worden naar huis gebracht om te sterven. „Dat kan ook bij de dochter of zoon zijn."

Voor bepaalde interventies heeft ze, zoals zij die deskundigen zelf noemt, 'Sherlock Holmes van de ziel' in dienst die het gedrag van dementerenden onderzoeken. „Deze hebben we zelf opgeleid. Zij observeren de dementerende thuis of tijdens een (tijdelijk) verblijf in het verpleeghuis. Waarom is hij gespannen? Wat triggert hem? Hoe krijgen we hem rustig? Waar zit die geheime knop?" Als dat duidelijk is, wordt de partner geleerd hoe hier mee om te gaan.

Wat Koster betreft, moet er in de pré-préfase bij dementie veel meer gebeuren. Ze pleit voor 'kraamzorg in de ouderenzorg'. „Op het moment dat de partner zegt: *'hae is gans doorein'*, dan moeten wij eigenlijk al een signaal krijgen. Als deze partner vaker bij de huisarts komt met vage klachten, zou de dokter sneller alarm moeten slaan. We zouden eerder snellere, betere en slimmere verbindingen moeten leggen. Waardoor we die partner praktische tips kunnen geven. Zoals dat ook in de kraamzorg gebeurt."

Ze denkt dat er in de ouderenzorg een mooie rol is weggelegd voor de pensioenfondsen, al is het maar omdat de overheid het financieel niet meer kan waarmaken. Dat een pensioenfonds bijvoorbeeld het verpleeghuis gaat exploiteren. „Als het thuis echt niet meer mogelijk is, ga je in een tehuis van bijvoorbeeld Avero wonen. Dan krijg je zorg tot aan je dood, maar geen pensioen meer. In natura je pensioen inwisselen dus."

Kina Koster is de enige vrouwelijke bestuursvoorzitter in de ouderenzorg in de regio, maar dit belemmert haar werk niet, zegt ze. Belachelijk vindt ze het wél dat „aan de top mannen zitten en op de werkvloer vrouwen. Maak me niet wijs dat er geen goede vrouwen zijn, want ik wijs ze je met de neus aan. Ik heb geen idee hoe het kan."

Herkenning

De Raden van Toezicht zijn ook mannenaangelegenheden, weet ze. „De onze telt maar één vrouw, ik ga niet over die samenstelling. Maar in ons managementteam zit maar één man, tegen vijf vrouwen." Ze lacht en slaat met een platte hand op de tafel.

Vrouw zijn in deze functie heeft trouwens wel een voordeel, merkt ze op. Bij haar vinden medewerksters herkenning. Waardoor ze eerder vertellen wat hen bezighoudt.

Ze hoopt dit werk nog lang te kunnen doen. Zolang ze er scherp en fris in zit tenminste. „Als mijn medewerkers vinden: nu wordt ze een oude zeur, dan ben ik de eerste die dat hoort." Hoe ze haar eigen oude dag ziet? „Ik hoop op de pil van Drion als het te erg wordt." Ze lacht. „Nee hoor, ik ben er helemaal niet mee bezig." En als het straks zo ver is? „Thuis mét een robot voor de verzorging. En een goed boek. Als ik niet meer kan lezen, dan huister ik een boek. En als ik doof en blind ben..volgens mij is er dan niet meer veel aan. Je weet het niet. Je verlegt steeds je grenzen."

Reageren?
hennie.jeuken@delimburger.nl

Kina Koster. Foto links: in gesprek met een bewoner van zorgcentrum 't Brook in Voerendaal. FOTO'S LORAINE BODEWES