Vlaams Parlement

466 (2019-2020) – Nr. 1
ingediend op 24 september 2020 (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie ad hoc voor de Evaluatie
en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid
uitgebracht door Lorin Parys, Katrien Schryvers,
Immanuel De Reuse en Ann De Martelaer

over de interviews met bewoners en medewerkers van de residentiële ouderenzorg, vooraf afgenomen en geanonimiseerd

verzendcode: COR

Samenstelling van de Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid:

Voorzitter: Björn Rzoska.

Vaste leden:
Koen Daniëls, Marius Meremans, Lorin Parys, Sarah Smeyers, Wilfried Vandaele;
Immanuel De Reuse, Chris Janssens, Stefaan Sintobin;
Katrien Schryvers, Peter Van Rompuy;
Freya Saeys, Willem-Frederik Schiltz;
Celia Groothedde, Björn Rzoska;
Hannes Anaf.

Plaatsvervangers:
Arnout Coel, Andries Gryffroy, Bert Maertens, Axel Ronse, Tine van der Vloet;
Yves Buysse, Johan Deckmyn, Sam Van Rooy;
Joke Schauvliege, Loes Vandromme;
Sihame El Kaouakibi, Maurits Vande Reyde;
Ann De Martelaer, Jeremie Vaneeckhout;
Hannelore Goeman.

Toegevoegde leden:
Jos D'Haese.

INHOUD

1. Inleiding door Annelies D'Espallier, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst 4
2. Repliek van de leden 6

Bijlage: zie de dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be

Tijdens haar vergadering van vrijdag 3 juli 2020 bekeek de Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid interviews met bewoners en medewerkers van de residentiële ouderenzorg, die vooraf waren afgenomen en geanonimiseerd door Annelies D'Espallier, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst, in samenwerking met de Directie Communicatie, Externe Relaties en Informatie van het Vlaams Parlement.

De interviews werden ingeleid door Annelies D'Espallier. Na afloop volgde er een korte repliek van elke fractie. Daar wordt verslag van uitgebracht in dit document.

Van de vooraf afgenomen en geanonimiseerde interviews is een schriftelijke neerslag beschikbaar. 'Stemmen uit de stilte – Getuigenissenboek residentiële ouderenzorg' is terug te vinden op de dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be.

De interviews zijn te bekijken op de pagina van de Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid op de website van het Vlaams Parlement.

Het Uitgebreid Bureau van 27 mei 2020 besliste een themadebat te houden, conform artikel 78 van het Reglement, met het oog op de evaluatie van het Vlaamse coronabeleid en het uitzetten van een postcoronatraject. Om dit themadebat voor te bereiden werd de Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid opgericht. Deze commissie ad hoc zal een maatschappelijke beleidsnota opstellen die, naast de probleemstelling, een langetermijnvisie inhoudt en verduidelijkt wat men er in de lopende zittingsperiode aan wil doen, na hoorzittingen met experts en vertegenwoordigers van de diverse betrokken sectoren. Met het themadebat wordt beoogd om enerzijds een evaluatie op te maken van de voorbije coronacrisisperiode, met als bedoeling hieruit de nodige lessen te trekken voor de toekomst, en anderzijds een eerste aanzet te geven voor een postcoronatraject.

1. Inleiding door Annelies D'Espallier, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst

Annelies D'Espallier leidt de interviews in met geleende woorden: "Mevrouw, dat zwaaien en bellen met een IPad was voor ons leuk, maar werkte niet voor mijn moeder. Zij hoort niet goed en begreep het allemaal niet. Als ze iets vertelde, was dat niet tegen ons, maar tegen de ergotherapeuten die er zaten. De enige manier waarop mijn moeder haar naaste herkent, is door heel nauw contact, bijna lichamelijk. Knuffelen of hand vasthouden. Dat is er al die tijd niet geweest." Dit zijn de woorden van een van de familieleden die Annelies D'Espallier gehoord heeft. Ze heeft geluiden opgepikt van in totaal 45 bewoners, familieleden, professionals en vrijwilligers. Die woorden hebben hun weg gevonden naar het getuigenissenboek dat als bijlage wordt gepubliceerd. Tien getuigen komen terug in het beeldmateriaal.

De geleende woorden zijn er om de commissie te informeren over wat er is gebeurd in het oog van de coronastorm, en dan in het bijzonder in de woonzorgcentra. Ze komen van mensen die om allerlei redenen niet publiek voor de commissie kunnen staan, bijvoorbeeld om gezondheidsredenen, vanwege hun leeftijd of omdat ze soms angst hebben.

Annelies D'Espallier vraagt aandacht voor de stemmen uit de stilte, uit en rond de residentiële ouderenzorg. Men zal merken hoe luid ze klinken als men de oren spitst. Hun woorden worden rauw en puur gebracht, zonder daarbij noodzakelijk zware conclusies te trekken. Annelies D'Espallier brengt de verhalen over ervaringen waar zij met de commissie over willen spreken. Het getuigenissenboek gidst door de vele verhalen. Sommige gaan over chaos, mondmaskers of tests.

Annelies D'Espallier wil evenwel vooral stilstaan bij de gevolgen van de lockdown. Verschillende getuigen spraken over gesloten deuren, en over hoe de buitenwereld afgescheiden werd van de binnenwereld. Bij het sluiten van de deuren stopte het leven in de woonzorgcentra niet. Er was geen pauzeknop. Verschillende zaken bleven doorlopen. Mensen ademden, aten of moesten bewegen. Ze zagen graag. Ze hadden en voelden liefde.

Heel wat getuigen merken expliciet op dat de verzorgenden in hun omgeving – ergotherapeuten, kinesisten, verzorgenden, verpleegkundigen, directeurs enzovoort – enorm hun best hebben gedaan om er in de omstandigheden het beste van te maken. Uit heel veel verhalen blijkt ook dat er in de weging tussen veiligheid en menselijkheid soms beslissingen zijn genomen die zwaar of moeilijk waren en ook voor het personeel wogen.

Annelies D'Espallier geeft enkele voorbeelden. Er zijn getuigen die spreken over de maaltijden in de woonzorgcentra. Sommigen zeggen dat het eten lekker en overvloedig was. Net zo goed zijn er mensen die zeggen dat het lastig ging met de maaltijden, en dat sommige bewoners stopten met eten uit ellende omdat ze zich alleen voelden. Net zo goed is er een verhaal over een gebrek aan tijd om de bewoners te helpen bij het eten.

Een ander aspect is zorg en verzorging. Dat omvat tal van elementen: beweging of animatie, maar ook het verhaal dat een bad nemen niet op tijd kon of niet in de beste omstandigheden gebeurde. Dat gaat ook over de pedicure of de kapper. Een getuige vertelt hoe zijn moeder pas laat in juni 2020 naar de kapper kon. Voor bewoners is dat soms ontzettend belangrijk voor hun gevoel van trots. Daartegenover staat de verzorgende die zegt: "Ik heb dat dan maar zelf gedaan. We werken tenslotte in de zorg."

Heel veel van de getuigen spreken over afzondering, de fysieke en mentale gevolgen voor de bewoners, en het menselijke contact. Dan is er het geluk van wie op de gelijkvloerse verdieping woont. Zij konden soms bezoek zien door het raam. Dat staat in schril contrast met wie op een bovenverdieping woont. Voor hen was dat niet mogelijk.

De professionals beschrijven soms desoriëntatie bij mensen, depressieve gevoelens, angsten of fysieke achteruitgang. Daarop moeten ingrijpen valt zwaar.

Uiteraard zijn er heel veel verhalen over verdriet, over geen afscheid kunnen nemen van een stervende vader of niet naar een begrafenis kunnen. Annelies D'Espallier leent nogmaals woorden: "Een bewoner liep gebukt onder verdriet. Ze toonde mij een rouwbericht van een vriendin. Een vriendschap van tachtig jaar. Op alle familiefeesten was ze erbij geweest maar naar de begrafenis kon ze niet gaan." Er zijn nog andere geleende woorden: "Je gaat soms van ultieme vreugde naar diep verdriet. Er was iemand die uit het ziekenhuis terugkwam en voor wie we hebben geapplaudisseerd omdat hij genezen leek. Twee dagen later is hij plots toch overleden ten gevolge van corona. Je krijgt even hoop maar dan verlies je toch nog mensen."

Annelies D'Espallier wil dit getuigenissenboek niet herleiden tot een rapport vol ijzingwekkende horrorverhalen. Het is een bundel die wijst op wat mensen hebben meegemaakt. Hoe moeilijk het soms was, maar hoe er ook veerkracht en kracht in alle mensen zaten. De stemmen uit de stilte vertellen ook mooie dingen over liefde in alle richtingen, over kinderen die liefde voelen voor hun ouders, verzorgenden voor bewoners en voor elkaar, of directeurs voor hun personeel.

Het gaat vaak over veerkracht. Ook van een negentigjarige die iets heel moeilijks meemaakt. Zo valt het op dat er mensen zijn die zoeken naar eigen accent in de

regels en in eigen omwegen om het wat leefbaarder te maken. Een getuigenis gaat als volgt: "Sommige van de flats werden op slot gedraaid. Een buur van in de tachtig moest 's avonds door het raam om zijn hond uit te laten. Voor mijn deur hing een lint en er stonden hekken waardoor ik niet uit de voeten kon met mijn rolstoel. Dat gaf een groot gevangenisgevoel. Ik heb het lint dan maar doorgeknipt." Of er is het verhaal van een bewoner die in het begin van de golf creatief omsprong met de regel over het bezorgen van producten: "Een van de bewoners had een touw en een haak laten brengen. Zo kon hij producten die niet lang buiten mogen staan, naar boven trekken. Hij kon zo bevroren scampi's in zijn vriesvak steken."

Een ander element dat vaak terugkomt is: "Ik heb het gevoel dat we er nog volop inzitten." Of nog: "Zo lang we niet samen een crème kunnen eten of een koffie drinken, is de crisis niet gedaan." Veel mensen die gesproken hebben zijn eigenlijk angstig. Ze zijn angstig als ze zien dat het leven in de buitenwereld herneemt, dat mensen opnieuw samen op de bus, tram of trein zitten, en in de supermarkt of op de terrassen dicht bij elkaar staan. Ze zijn bang om het virus nogmaals binnen te krijgen of nog eens mee te maken. Er is onverwerkt verdriet over mensen die zijn achteruitgegaan of overleden, en er is nauwelijks tijd om op adem te komen.

Mensen zijn moe. Veel van de getuigen – bewoners, familieleden of professionals – zoeken duidelijk naar een scharnierpunt. Een kantelpunt waarop ze verder kunnen naar de toekomst. Soms betekent dat zich bewapenen in materiële zin, met schorten en tests. Maar soms betekent het een ander soort scharnierpunt. Ze zoeken bijvoorbeeld een herdenkingsmoment. Zowat alle getuigen zijn het met elkaar eens dat het beter kan en moet. Dat ze via de stem van Annelies D'Espallier gehoord worden maakt daar deel van uit.

Hoewel alles terug te vinden is in de getuigenissenbundel, vraagt Annelies D'Espallier aandacht voor de getuigen zelf die met eigen woorden, eigen verhaal en eigen stem – een stille stem die luid zal klinken – over hun pijn en hun hoop vertellen. Ze roept op de oren te spitsen voor de stemmen uit de stilte.

2. Repliek van de leden

Björn Rzoska, commissievoorzitter, zoekt naar woorden. De commissie had zich voorgenomen ruimte te laten voor deze stemmen. De Ombudsdienst en Annelies D'Espallier hebben de klok rond gewerkt om de getuigenissen op te nemen met de dienst Communicatie, Externe Relaties en Informatie van het Vlaams Parlement. Na de interviews te hebben gezien, denkt hij dat de commissie nog heel wat vragen moet beantwoorden. Hij rekent op het engagement van eenieder om die vragen te stellen en te beantwoorden. Hij heeft opmerkingen gehoord over de representativiteit van de interviews. Ze zijn gebaseerd op wat er is binnengekomen en geven aldus een indicatie. Hij kan zich evenwel goed voorstellen dat de commissieleden nog vragen hebben.

Lorin Parys heeft geen vragen omdat de getuigenissen voor zich spreken. Hij acht het niet aangewezen de Ombudsdienst hierover te bevragen. Zij hebben alles goed geregistreerd. De getuigenissen zijn bij iedereen in de commissie hard binnengekomen. Het is goed dat dit is gebeurd. De mensen die het zelf hebben meegemaakt zijn aan het woord gelaten. De vragen die hij heeft zou hij aan de mensen zelf willen stellen. Gezien de format waarvoor is gekozen kan dat niet.

Katrien Schryvers sluit zich daarbij aan. Ze acht het evenmin aangewezen om de Ombudsdienst te bevragen. De Ombudsdienst heeft ongetwijfeld ideeën bij de vaststellingen die zijn gedaan, of grote verschillen gezien tussen de bezochte plaatsen. Een aantal zaken zijn zo sprekend. Vanuit een andere hoek bevestigen, vervolledigen of werpen ze een ander licht op wat andere sprekers al hebben verteld.

Freya Saeys is er stil van geworden. Het is niet aangewezen om de Ombudsdienst te bevragen. Ze dankt voor de interviews die op korte termijn zijn afgenomen.

Hannes Anaf merkt op dat de Ombudsdienst een hele zaal politici heeft stil gekregen, wat hij als een verdienste omschrijft. De getuigenissen komen heftig binnen ondanks het feit dat hij veel zaken al gehoord heeft. De commissie hoort veel experten en beleidsverantwoordelijken. Daarnaast is het belangrijk dat wie op de werkvloer staat of het heeft meegemaakt als bewoner van een woonzorgcentrum, ook aan het woord komt. Zo wordt de impact op de mensen echt duidelijk. Het stelt de opdracht van de commissie scherp: in de toekomst vermijden wat is gebeurd.

Ann De Martelaer heeft namen van mensen doorgegeven die haar hadden aangesproken. Een vriendin die als vrijwilliger werkt in een woonzorgcentrum is opgebeld. Zij heeft de spreekster bedankt voor de kans die ze kreeg om haar verhaal te doen. Zij vond de interviewers attent en luisterbereid. Dat geeft de spreekster rillingen omdat mensen de kans hebben gehad datgene waarmee ze al weken zitten kwijt te kunnen.

Lise Vandecasteele zegt dat dit verhaal moest worden gebracht. Het is een belangrijke aanvulling op alle andere experts. Het is belangrijk om te weten wat er op de werkvloer gebeurt. Wat haar voornamelijk aanspreekt, is dat de verzorgenden hun uiterste best doen. Ze hebben het vaak moeilijk omdat ze niet de zorg kunnen bieden die ze zouden willen bieden. De mensen zien zelf dat het personeel het moeilijk heeft, en willen hen beschermen. De commissie moet goed nadenken over het psychische welzijn van het personeel. Er is al vaak opgemerkt dat er geen tijd meer is voor ‘een praatje’ vanwege de onderbezetting. Ze roept op daar aandacht voor te blijven opbrengen.

Immanuel De Reuse dankt voor de pakkende getuigenissen. Waar er aanvankelijk twijfel was over deze aanpak, is er thans tevredenheid. Iedereen is er stil van geworden. Het is een extra stimulans om deze opdracht tot een goed einde te brengen. Dit mag geen tweede keer gebeuren.

Björn RZOSKA,
voorzitter

Lorin PARYS
Katrien SCHRYVERS
Immanuel DE REUSE
Ann DE MARTELAER,
verslaggevers