

Rapport

# Analyse verpleeghuissector ZorgkaartNederland

Juli 2021

# Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
1.1	Achtergrond	1
1.2	ZorgkaartNederland	1
1.3	Analyse	1
2.	Resultaten	2
2.1	Buiten komen	2
2.2	Meer bewegen	3
2.3	Iets om handen hebben, verveling	5
2.4	Eenzaamheid	6
2.5	Veiligheid	7

# 1. Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) heeft in 2019 onderzoek gedaan naar ervaringen van bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen. Patiëntenfederatie Nederland heeft hier enkele interessante bevindingen uitgelicht en heeft gekeken of de data van ZorgkaartNederland hierop aansluiten.

## 1.2 ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaringen met de zorg. De website biedt informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij iemands wensen. ZorgkaartNederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland.

Op ZorgkaartNederland kunnen erkende en BIG-geregistreerde zorgverleners en -instellingen zoals ziekenhuizen en zorgcentra gevonden en gewaardeerd worden. Met deze waarderingen worden andere mensen geholpen bij hun keuze voor een zorgaanbieder. Ook voor zorgaanbieders is een waardering nuttig. Zij lezen waarover mensen tevreden zijn en wat er nog beter kan.

Op het waarderingsformulier van een zorgaanbieder kunnen mensen cijfers geven en hun ervaring kort beschrijven. Een onafhankelijke redactie controleert alle waarderingen voordat ze online worden geplaatst. Alleen de waarderingen die voldoen aan onze gedragscode komen online te staan. Het systeem voert controles uit op onder andere e-mailadres en IP-adres om oneigenlijk gebruik te voorkomen. 90 procent van de ingezonden waarderingen wordt in één keer goedgekeurd. Binnen maximaal vijf werkdagen staan goedgekeurde waarderingen op ZorgkaartNederland.

## 1.3 Analyse

Voor deze analyse is gekeken naar waarderingen in de verpleeghuissector van 2017 tot en met 2019. Waarderingen van voor 2017 tellen op ZorgkaartNederland niet actief mee voor het gemiddelde, en worden daarom in deze analyse niet meegenomen. Waarderingen na 2019 zijn coronagerelateerd en dat heeft waarschijnlijk veel negatieve invloed op de onderwerpen die in deze analyse naar voren komen. Omdat dit zorgt voor een vertekend beeld, zijn deze waarderingen ook niet meegenomen. Voor deze analyse is de focus gelegd op de toelichtingen die mensen schrijven in hun waarderingen.

## 2. Resultaten

### 2.1 Buiten komen

Een belangrijke conclusie uit het SCP-rapport is dat een op de vijf bewoners zelden tot nooit buiten komt. Meestal omdat hun gezondheid hen hierin belemmert, maar ook het gebrek aan begeleiding of vervoer wordt als reden genoemd.

Uit de waarderingen op ZorgkaartNederland blijkt dat mensen (en hun naasten) veel waarde hechten aan het buitenterrein van het huis. Een fijne buitentuin waar mensen kunnen wandelen wordt als prettig en essentieel ervaren. Soms wordt aangegeven dat er geen tuin is, maar vaak is deze wel aanwezig. Er wordt echter regelmatig aangegeven dat mensen niet naar buiten kunnen, of niet wanneer zij dat willen. De volgende beperkingen worden hierbij genoemd:

- Mensen wonen niet op de begane grond en kunnen niet zelfstandig naar de tuin.
- Mensen zitten op een gesloten afdeling en kunnen niet zelfstandig naar de tuin.

Vaak zijn mensen afhankelijk van het personeel om naar buiten te gaan. In sommige huizen zijn hiervoor extra vrijwilligers aangetrokken, maar vaak is hiervoor geen of weinig capaciteit.

Enkele toelichtingen waarbij dit aan de orde komt:

*"Mijn vader kan niet naar buiten. hij kan alleen op een balkonnetje zitten. als hij naar de balkontuin beneden wil, moet hij iemand vragen of hij gebracht kan worden. ik vind dat er een mogelijkheid zou moeten zijn dat de bewoners zelfstandig naar buiten kunnen."*

*"Mijn moeder kan niet naar buiten, er is niet eens een balkon op de afdeling. ze zit op de gesloten afdeling en is afhankelijk of er iemand komt, zodat ze naar buiten kan."*

*"ik vind de accommodatie slecht. het gebouw vind ik niet rolstoelvriendelijk. mijn vader kan hier niet naar buiten. dat moet onder begeleiding of anders doe ik dit met mijn vader. er is geen tuin aanwezig en dat vind ik een groot gemis."*

*"Het buiten komen vind ik zelfs heel erg onvoldoende. de gesloten afdeling hoort eigenlijk op de begane grond te zijn met een afgesloten tuin, zodat de bewoners naar buiten kunnen. dat is hier niet."*

*"De gesloten afdeling is niet zo geschikt voor de mensen die er moeten verblijven. ze kunnen niet naar buiten, omdat het op de derde verdieping is. dus zijn ze afhankelijk van iemand die ze mee neemt. het zou beter zijn als de gesloten afdeling op de begane grond zou zijn."*

*"Het gebouw vind ik niet goed ingedeeld. de mensen die dementeren kunnen niet naar buiten en degenen die geen begeleiding nodig hebben kunnen zo de tuin in."*

*"Mijn vader kan hier niet naar buiten. hij is erg onrustig en hij kan hier beperkt rondlopen."*

*"Mijn moeder vindt het frustrerend niet naar buiten te kunnen. mijn moeder verblijft op de eerste etage. de instelling heeft een binnentuin, maar daar kan ze helaas niet alleen naar toe. mijns inziens wordt er te weinig prioriteit gegeven om met mijn moeder naar buiten te gaan."*

*"De bewoners kunnen niet naar buiten omdat er geen tuin is."*

*"Ik zou het wel fijn vinden als de bewoners zelfstandig naar buiten zouden kunnen gaan. dat kan helaas niet doordat de afdeling niet op de begane grond zit."*

*sinds kort zijn er meer vrijwilligers. zij nemen mijn vader vaak mee naar buiten."*

*"Er is een mooie grote tuin, maar mijn naaste wordt nooit naar buiten gebracht."*

*"mijn moeder wil veel frisse lucht en veel wandelen en ik merk op dat ze daar de mensen niet voor hebben. dit gebeurt dus niet veel."*

*"Ik vind het fijn dat er een binnentuin is. de bewoners kunnen daardoor zelf naar buiten. in de zomer zetten de verzorgenden mijn moeder ook lekker buiten."*

*"Ik vind het heel jammer dat er weinig bewogen wordt met de bewoners. daar is weinig aandacht voor, terwijl ik denk dat het heel belangrijk voor mijn moeder is. de medewerkers gaan niet naar buiten om met haar te wandelen of te fietsen. ik heb het al meerdere keren aangegeven dat ik dat juist belangrijk vind."*

*"Met warm weer zou ik het erg fijn vinden als ze vaker naar buiten kan, anders gaat haar weerstand achteruit. ik heb de indruk dat de zusters hier geen tijd voor hebben en dat vind ik jammer."*

*"Verder te weinig aandacht voor beweging en frisse lucht. lichamelijke conditie loopt snel achteruit."*

*"Ik vind het jammer, dat er geen bus meer is. vroeger gingen bewoners daarmee naar zee. nu moeten uitstapjes met eigen vervoer gemaakt worden. gezien de beperkingen van veel bewoners is dat lastig."*

*"Wat ik erg mis voor de bewoners is het zelfstandig in een stukje beschermende omgeving naar buiten kunnen gaan. ze missen al zoveel. geef ze een klein stukje tuin waar men zelfstandig heen kan gaan. de tuin zou dus afgeschermd moeten zijn zodat de bewoners niet kunnen gaan dwalen."*

Tijdens deze analyse kwamen er ook verhalen naar boven van mensen die niet goed naar buiten kunnen kijken, omdat de ramen bijvoorbeeld te hoog zitten. Bijvoorbeeld wanneer mensen in een rolstoel zitten. Dit is een onwenselijke situatie, zeker in combinatie met het niet naar buiten kunnen. Het is onbekend hoe vaak die combinatie voorkomt.

Enkele toelichtingen hierbij:

*"Ze is de hele dag op haar kamer. de ramen zitten hoog dus ze kan niet naar buiten kijken. ze ziet alleen een stukje van de lucht."*

*"Ik ben tevreden over mijn appartement. het is groot genoeg voor mij alleen. een nadeel is dat de ramen zo hoog zijn. als je op je stoel zit kan je niet naar buiten kijken. zittend in een rolstoel zie je dus helemaal niets."*

*"De vraag waarom bewoners niet naar buiten kunnen kijken (de ramen zijn afgeplakt) wordt alsmaar niet beantwoordt."*

## 2.2 Meer bewegen

Een andere belangrijke conclusie uit het SCP rapport is ondanks dat bewoners vaker buitenkomen dan vier jaar geleden, ongeveer de helft van de bewoners (51%) aangeeft dat zij meer zouden willen bewegen dan zij nu doen. Dit is significant meer dan in 2015, toen 45% van de bewoners aangaf meer te willen bewegen. Het is onduidelijk of het activiteitenaanbod niet helemaal aansluit bij de wensen van de bewoners of dat de bewoners meer willen bewegen dan hun fysieke gesteldheid toelaat.

Uit de waarderingen van ZorgkaartNederland blijkt dat er veel wordt gesproken over bewegen, zowel in positieve als in negatieve zin. De aanwezigheid van voldoende personeel en/of vrijwilligers die hiervoor ingezet kunnen worden, heeft hier invloed op. Eenzelfde beeld kwam ook al naar voren bij het onderdeel 'buiten komen', wat vaak ook met bewegen in verband kan worden gebracht.

Zo wordt er in positieve zin over bewegen gesproken als dit bijvoorbeeld als activiteit wordt aangeboden, of als er voldoende medewerkers en/of vrijwilligers zijn die de bewoners mee uit wandelen nemen.

*"Er is een activiteitenbegeleider en er wordt wel gezongen, muziek gemaakt en er is bewegen voor ouderen."*

*"Er worden dagelijks in een kring oefeningen gedaan."*

*"Er is altijd personeel dicht in de buurt, waar wij als familie een vraag aan kunnen stellen. ze stimuleren haar om te bewegen en hebben een luisterend oor voor haar."*

*"Er zijn verschillende vrijwilligers die mijn stiefmoeder ophalen om met haar te wandelen of te fietsen."*

*"Er zijn ontzettend veel activiteiten zoals gym, bloemschikken, dansavonden en tekenen. Op vrijdag is er altijd een muziek uur. Er komt dan iemand zingen of er is een optreden van bijvoorbeeld een koor. mijn man en de bewoners vinden dit heel leuk. bewoners gaan dan ook dansen, als ze willen. er zijn dan ook vrijwilligers bij die met mensen in een rolstoel gaan dansen."*

*"Over deze instelling waar mijn man verblijft, ben ik heel positief. de medewerkers zijn schatten en ze doen veel voor de mensen qua activiteiten, zoals dansen, gymnastiek en yogales. er komt ook regelmatig iemand optreden of ze organiseren een bingo. eigenlijk is er iedere dag wel iets te doen."*

*"Waar ik heel positief over ben is dat er hier veel activiteiten worden georganiseerd. er is dan gymnastiek om de spieren soepel te houden maar ook activiteiten zoals wandelen, muziek en liedjes zingen."*

Regelmatig wordt er echter ook in negatieve zin gesproken over beweging en het gebrek hieraan.

*"Mijn wensen qua bewegen en aandacht voor mijn schoonmoeder, heb ik aangegeven. hier gebeurt alleen heel weinig mee. mijn schoonmoeder kan niet vaak naar buiten, omdat er weinig mogelijkheden zijn om buiten toezicht te houden. dit vind ik jammer, er is bijvoorbeeld geen tuin."*

*"Ik zou het op prijs stellen als de bewoners wat meer zouden kunnen bewegen. ze zitten de hele dag maar te zitten. hetzij via een bewegingsagoog of gewoon wandelen. het personeel zou hier zelf ook baat bij hebben. dan hoeven ze minder te sjouwen met de cliënten."*

*"Er zou wat meer fysieke beweging mogen zijn, zoals wandelen. ik merk dat de medewerkers daar zelf niet veel tijd voor hebben. ze moeten het hebben van vrijwilligers, maar die zijn er niet altijd."*

*"Voor sommige bewoners zijn er altijd vrijwilligers die met hen gaan wandelen, maar ik zie die vrijwilligers niet en ik wil ook wel graag wandelen. in het dossier staat dat er iedere middag een wandeling zou moeten zijn."*

*"Mijn moeder is een buitenmens. er is voor haar niet de mogelijkheid om elke dag een frisse neus te halen. wij wonen te ver weg om met haar dagelijks buiten een rondje te lopen."*

## 2.3 Iets om handen hebben, verveling

Een derde belangrijke conclusie uit het SCP rapport is dat circa een op de drie verpleeghuisbewoners onvoldoende betekenis en plezier ervaart in het leven. Ongeveer een derde van de bewoners geeft aan wat minder levenslust te hebben. Vier van de tien bewoners geven aan dat zij moeite hebben met het vinden van betekenis in het dagelijks bestaan, drie van de tien bewoners geven aan weinig doelen te hebben en een derde van de bewoners geeft aan dat er geen dingen zijn waar zij echt van kunnen genieten. Een op de acht bewoners geeft aan zich regelmatig te vervelen en dat het leven hun onvoldoende te bieden heeft.

Op ZorgkaartNederland zijn wisselende ervaringen te lezen over dit onderwerp. Wanneer er voldoende activiteiten worden aangeboden (en hier dus ook voldoende mankracht voor is) hoeven mensen zich niet te vervelen. Wanneer er weinig tot geen activiteiten worden geboden (wat zoals al eerder te lezen was, regelmatig voorkomt), slaat de verveling ook sneller toe.

*"Daarbij vind ik dat er weinig activiteiten georganiseerd worden. voor sommige bewoners is er verveling. de 1 slaapt en de ander staart naar het plafond."*

*"Ik zie dat er regelmatig verveling is bij de bewoners en daarvoor zou ik wel wat extra personeel of vrijwilligers willen zien. zij kunnen dan activiteiten begeleiden."*

*"Mijn vader is hier niet happy, want de verveling staat voorop bij hem. ik vind ook dat er te weinig activiteiten voor de mannen georganiseerd worden."*

*"Er zijn geen activiteiten dat vind ik eigenlijk niet kunnen. ik vind dat mijn oma op deze manier geen kwaliteit van leven meer heeft. mijn oma gaat uit verveling vaak al om half zeven naar bed en dat vind ik zeer triest."*

*"Naar mijn mening wordt er weinig aan dagbesteding gedaan. dat zal te maken hebben met een gebrek aan medewerkers en vrijwilligers. nu zie ik de hele dag bewoners rondlopen die niets om handen hebben."*

*"De instelling organiseert tal van activiteiten. het is absoluut geen saaie bedoening. mijn moeder doet mee met bijvoorbeeld schilderen en muziek. een keer in de week gaat ze naar de kerk in het huis."*

*"Het is een saaie boel hier, er wordt niks georganiseerd. er is niet eens een achtergrond muziekje. de bewoners missen activiteiten, maar er wordt niks mee gedaan merk ik."*

*"Saaie boel is het geworden geen activiteiten meer maar daar wordt geen gehoor aan gegeven. de mensen zitten weg te kwijnen terwijl ze iets om handen moeten hebben."*

## 2.4 Eenzaamheid

In het SCP rapport is te lezen dat de gevoelens van eenzaamheid onder de bevroegde bewoners relatief groot zijn. Bijna zes van de tien bewoners geven aan eenzaam te zijn: 43% is matig eenzaam en 14% is sterk eenzaam.

Op ZorgkaartNederland wordt ook over eenzaamheid gesproken, maar niet altijd in negatieve zin. Er wordt bijvoorbeeld regelmatig gemeld dat mensen thuis vereenzaamden, maar opknapten op het moment dat zij in een verpleeg- of verzorgingshuis terecht kwamen. Er zijn meerdere mensen en ze zijn niet meer zo alleen. Er zijn gemeenschappelijke ruimtes, er worden activiteiten georganiseerd etc.

*"Toen mijn moeder nog thuis woonde, was ze echt aan het vereenzamen. ze zei ook regelmatig dat ze liever dood wilde. ze is hier destijds terecht gekomen, omdat ze thuis enkele keren was gevallen. hier is ze enorm opgeknapt. ze is veel energiekeker geworden. ze is positiever en blijer en geeft niet meer aan liever dood te willen zijn."*

*"Overdag zitten ze in de gemeenschappelijke huiskamer, dus ze vereenzamen niet."*

Toch is er zeker ook sprake van eenzaamheid.

- Wanneer er onvoldoende aandacht is door het personeel. Dit wordt regelmatig veroorzaakt door hoge werkdruk en/of onvoldoende personeel.

*"Te weinig personeel om de persoonlijke aandacht voor eenzame ouderen iets te veraangenamen."*

*"Ik merk dat op dagen dat er minder medewerkers zijn, mijn vader zich eenzamer voelt."*

*"Als ik naar de kamer wordt gebracht zeggen ze vaak "tot straks". maar meestal zie ik daarna niemand meer terug. dat is wel jammer. soms voel ik mij eenzaam en dan heb je wel eens behoefte aan een hand op je schouder. maar ik begrijp ook wel dat ik niet de enige ben die geholpen moet worden."*

*"Na zes uur is het stil en eenzaam, er zijn nog amper medewerkers in het gebouw."*

*"Wanneer je immobiel bent ben je erg eenzaam hier. in een eenpersoonskamer waar je afhankelijk bent van de verzorgenden. die hebben nagenoeg geen tijd en altijd haast."*

*"Ik heb niet veel zorg nodig, daarom komen de medewerkers niet bij mij. ik voel mij dan wel eenzaam."*

- In het verlengde hiervan ligt het aanbod van activiteiten. Wanneer dit aanbod beperkt is (bijv. door onvoldoende mankracht) voelen mensen zich ook sneller eenzaam.

*"Negatief vind ik dat er in mijn ogen geen dingen worden georganiseerd om mensen uit hun isolement te halen. de medewerkers zouden de bewoners meer kunnen wijzen op activiteiten. mijn moeder is aan het vereenzamen en zou meer bij dingen betrokken moeten worden."*

*"Ik voel mij eenzaam hier. ik ga wel naar de activiteiten toe die hier georganiseerd worden, maar die zijn er niet dagelijks."*

*"Nu in de avond niet meer warm kan worden gegeten in het restaurant is de eenzaamheid van de bewoners erg toegenomen. voorheen was er rond het avondeten gezelligheid in het restaurant en nu sluit het om 17 uur. na 16.30 uur kan er niets meer besteld worden. gevolg: bewoners zitten vanaf 17 uur alleen op hun kamer."*



- Wanneer er geen of onvoldoende aansluiting is bij andere bewoners.

*"Ik voel mij eenzaam. ik zit aan tafel met bewoners te praten, maar daar heb ik geen aansluiting mee. ze hebben het over dingen waar ik niks van af weet. bijvoorbeeld over bepaalde buurten, bepaalde mensen en die ken ik allemaal niet."*

*"Mijn moeder voelt zich minder eenzaam door de vele sociale contacten in het huis."*

*"Er wonen voornamelijk mensen met psychische aandoeningen. mijn moeder heeft alleen lichamelijke klachten. ik vind dat deze combinatie niet werkt. mijn moeder kan namelijk geen fatsoenlijk gesprek voeren met de andere bewoners en ze voelt zich daardoor eenzaam."*

## 2.5 Veiligheid

In het SCP zijn de volgende conclusies over veiligheid te lezen:

- Een derde van de bewoners geeft in 2019 aan dat zij in de instelling waar zij wonen moeten opletten voor diefstal.
- Een deel van de bewoners heeft het afgelopen jaar één of meer situaties van onheuse bejegening meegemaakt. In de meeste gevallen ging het om een situatie waarin de bewoner niet geholpen werd, terwijl de bewoner deze hulp wel nodig had of een situatie waarin er iemand tegen de bewoner schreeuwde, of de bewoner treiterde, beledigde of bedreigde.
- Een klein gedeelte van de bewoners gaf aan het afgelopen jaar geschopt, geslagen of vastgegrepen te zijn geweest door iemand die zij goed kenden (1%), of een situatie van seksueel ongewenst gedrag te hebben meegemaakt (0,4%). Dit beeld is in 2019 niet anders dan in 2015.

Op ZorgkaartNederland wordt in weinig waarderingen gesproken over spullen die gestolen worden. Wel komt aan de orde dat kamers niet afgesloten kunnen worden en iedereen bij elkaar naar binnen kan lopen, wat diefstal in de hand kan werken. Dat kan zorgen voor een onveilig gevoel.

*"Verder werd er veel kleding gestolen."*

*"Er wordt hier veel gestolen in de jaren dat ik hier woon. de zijdeur is altijd open. dat is niet goed."*

*"Met gemak kan iedereen bij in via binnen komen - omdat er vrijwel nooit iemand fysiek is te zien of ronde doet lijkt het een peulenschil om zogewenst diefstal van eigendommen plaats te laten vinden."*

*"Klachten over diefstal worden slecht afgewerkt, na gesprekken met directie leden wordt je als klant totaal niet geloofd of genegeerd."*

*"Tevens werd ons gezegd beter geen sieraden en geld in de kamer te bewaren, dat was goed advies. je hoort soms vervelende berichten."*

Situaties waarin bewoners niet geholpen worden, terwijl ze wel hulp nodig hebben, zijn wel terug te lezen op ZorgkaartNederland. Hierbij gaat het om situaties waarin mensen lang moeten wachten voordat ze geholpen worden, zelf niet geholpen willen worden of dit niet aan kunnen geven of het zoveel mogelijk zelf moeten redden. Ook wordt er soms geschreven dat hulp gehaast gaat doordat medewerkers weinig tijd hebben. Ook hier zijn situaties afhankelijk van de mate waarin er voldoende personeel rondloopt.

*"Kreeg geen hulp bij wassen. moest het allemaal zelf maar zien te redden. ik ging daar juist heen omdat ik alleen woon. maar thuis had ik meer hulp kunnen krijgen."*

*"Ik heb hier snel kunnen wennen. ik kende al een paar mensen die hier wonen. ik kan nog veel zelf maar krijg hulp met douchen, wassen en steunkousen aantrekken. ook de medicijnen worden verzorgd."*

*"Wat ik wel heel erg vind is dat ik soms andere bewoners maar hoor roepen voor hulp naar het toilet en dan komt er niemand. ik mag dan niet helpen natuurlijk."*

*"Ik spreek namens mijn moeder. zij is niet te spreken over de hygiëne van de zorg, krijgt te weinig aandacht bij de persoonlijke verzorging en vindt deze vaak te laat op haar appartement om te helpen bij aankleden, zij heeft zichzelf dan inmiddels al gewassen en wacht op hulp bij aankleden, vanochtend bijvoorbeeld pas om 11.00 uur."*

*"Geen hulp met eten en drinken tussendoor. geen controle op de inname van de medicatie. en ga zo maar door."*

*"Ik krijg hulp met douchen en dat is in vijf minuten klaar en dan zijn ook mijn haren gewassen. ik heb daar geen moeite mee met die gehaastheid."*

*"Ik krijg meestal dezelfde hulp met douchen en dat is fijn. ze hebben soms wel een haast maar ik heb daar begrip voor. zoals ze het doen, gaat het op de automatische piloot."*

*"Door verdere lichamelijke achteruitgang van onze moeder, had zij meer hulp en toezicht nodig. dit werd niet opgemerkt, waardoor slechte zorg b.v. slechte vocht/voedingstoestand doordat onze moeder geen hulp hierbij kreeg. hierdoor nog verder achteruit, ze viel veel. vaak onze moeder op de grond aangetroffen, met al haar eten en drinken nog op tafel of op de grond."*

*"wat beter kan, is dat de mantelzorgers beter erbij betrokken moeten worden. mijn moeder is psychisch en mentaal in de war en vraagt zelf geen hulp of kan/durft zelf niet aan te geven wat ze wil. ze denkt dat ze alles nog doet van vroeger en zo komt ze ook over op mensen. helaas zit ze de hele dag op de bank. daarom zou het fijn zijn om als mantelzorgers de wensen en de stem van mijn moeder te kunnen overbrengen, zodat het personeel ook beter inzicht in haar krijgt."*

*"Ik maak bijna geen afspraken omdat ze toch niet nagekomen worden. ze beloven goud en ze doen niets. mijn vrouw draagt luiers en daar moet ze lang in zitten. ze wordt naar mijn mening niet op tijd geholpen. als ik er zelf ben dan willen ze nog wel wat doen. als ik er niet bij ben gaan de medewerkers volgens mij niet correct met mijn vrouw om."*

Treiter- of pestgedrag tussen bewoners/personeel is niet veel terug te lezen op ZorgkaartNederland. Ook niet dat mensen tegen elkaar schreeuwen of elkaar bedreigen. Wel geven mantelzorgers zelf soms aan dat hun naaste onaardig kan zijn tegen het personeel of dat een bewoner soms schreeuwt in het algemeen, niet zozeer naar iemand anders.

*"Ik ben wel benieuwd naar het beleid op het gebied van pesten. mijn moeder heeft hiermee te maken en naar mijn mening wordt hier niet altijd adequaat mee om gegaan."*

*"Een van de bewoners die nog goed ter been is, vertoont bijzonder agressief gedrag naar andere bewoners en bezoekers. schoppen, bijten, slaan. ik ben zelf geschopt, gebeten en geslagen."*

*"Toen mijn moeder een keertje geschopt werd door een andere bewoner, werd ik hierover direct gebeld. dat vond ik goed."*

*"Mijn vader is door een medebewoner geslagen met een wandelstok. ik vind dat de verzorgenden niet adequaat hebben gehandeld."*