

Zonhoven, 16 november 2011

Rusthuis IMMADI
f.a.v. Chantale Theunkens

Kempische Steenweg 408
3500 HASSELT

AANGETEKEND

Geachte mevrouw Theunkens,

Betreft: - **onbereikbaar maken door rusthuis Immadi van privaat telefoontoestel van bewoonster mevr. Antonia Nouwens (104)**
- **gebrek aan oprechte betrokkenheid en goede sfeer**

desktop gsm

Gezien het vaak onbegrijpelijk ontbreken van een telefoonaansluiting in de rusthuiskamer stellen we reeds jarenlang aan onze 104-jarige beschermeling Antonia Nouwens een gsm toestel ter beschikking, waarmee we dagelijks contact met haar houden.

Met wat praktische ingrepen aan het toestel lukte dat tot voor kort wonderwel maar als gevolg van haar tanend zicht hield ze regelmatig dit relatief kleine toestel ondersteboven tegen haar oor. Dan hoorde ze onze stem niet, hetgeen leidde tot enige opwinding en ongerustheid. We dienden aldus terug te bellen tot ze toestel in de juiste richting tegen haar wang hield...

Gezien het **immens belang dat mevr. Nouwens hecht aan ons dagelijks telefonisch contact als enige mogelijkheid tot verbinding met de buitenwereld**, spaarden we kosten noch moeite om een bevredigende oplossing te kunnen vinden.

Na dagenlang zoeken op internet vonden we een gepaste oplossing in de vorm een **desktop gsm**, die we in het buitenland bestelde.

Een desktop gsm werkt als een gewone gsm, maar heeft de vorm en grootte van een vast telefoontoestel met hoorn, zoals ouderen en dus zeker de 104-jarige mevr. Nouwens dat hun hele leven gewend zijn geweest.

Urenlang verdiepten we ons in de uitgebreide technische instellingen van zowel het toestel als de gsm operator en het in de praktijk uittesten van het toestel met mevr. Nouwens, wanneer zij in ons gezin op logement was.

Zowel mevr. Nouwens als wijzelf waren uiteindelijk uitermate enthousiast want mits aangepaste instellingen wordt dit **toestel bijzonder gebruiksvriendelijk, ook voor senioren met een handicap**.

Elke dag en bij elk telefoontje drukt de eeuweling steevast haar blijdschap uit en geeft ze aan hoe hard ze dit telefonisch contact nodig heeft. "*Vaak zelfs als **meest belangrijke gebeurtenis van de dag***", zo geeft ze aan.

bevestiging op nachtkastje met infokaartje

Met uitermate veel zorg installeerden we op 9/11/2011 het telefoontoestel op de kamer van mevr. Nouwens, zoals afgebeeld in afb. 2 hieronder.

Gezien het glijdend en hardcoated oppervlak van de nachttafel en om te voorkomen dat het toestel per ongeluk van de nachttafel zou kunnen vallen, **bevestigden we het toestel met vier uiterst kleine stukjes dubbelzijdige kleefband**, samen met een **infokaartje** voor de zorgverstreker, met daarop het verzoek om **geenszins enige wijziging aan de instellingen van het toestel uit te voeren** en ons meteen te contacteren in geval van enig probleem. (zie afbeelding 1)

Beste zorgverlener,

Dit telefoontoestel vormt een belangrijk middel tot sociaal contact voor Antonia.

Gelieve a.u.b. de instellingen van het toestel ongewijzigd te laten.

Enkel de hoorn dient correct op het toestel geplaatst.

Indien er zich een probleem zou voordoen met dit toestel of van welke aard dan ook met Tonia, gelieve ons dan meteen te contacteren via 0476 - 73 09 99.

Met dank,

Herman & Hildegard

Vertegenwoordiger, vertrouwenspersonen en mantelzorgers van Antonia Nouwens

afb. 1 - infokaartje bij telefoontoestel

Met een stukje **transparante zelfklevende folie die overigens makkelijk te verwijderen is**, werd het infokaartje met veel zorg net voor het telefoontoestel bevestigd. Enkel een overlappend boordje van **+/- 1 cm (!)** zorgde voor de fixatie van het kaartje op de nachttafel. (zie afb. 2)



afb.2 - De Desktop gsm bleek de perfecte oplossing voor de 104-jarige Antonia Nouwens en werd met veel zorg geïnstalleerd op haar nachttafeltje. Maar rusthuis Immadi dacht daar anders over... (zie foto's lager)

uw schrijven van 15/11/2011 om 18:34 uur

Tot onze verbijstering ontvingen we 6 dagen na de plaatsing van het toestel in de private kamer van mevr. Nouwens, en twee dagen na haar 104^{de} verjaardag, uw onderstaand bericht:

----- Original Message -----
From: [Chantale Theunkens](#)
To: [herman bielen](#)
Sent: Tuesday, November 15, 2011 6:34 PM
Subject: Telefoontoestel Tonia

Aan de heer Herman Bielen en Mevr. Hildegard Cornelissen,

Geachte Herman en Hildegard,

We hebben vandaag vastgesteld dat op het nachtkastje van Tonia een telefoontoestel werd vastgeplakt op het bovenblad van het nachtkastje evenals een boodschap voor de zorgverstrekkers. Om beschadiging van het meubilair te voorkomen en om het nachtkastje te kunnen poetsen, brachten we de boodschappentekst over op een kaartje dat we aan het telefoontoestel verbonden hebben. Het telefoontoestel plakt echter nog vast op het nachtkastje. Mogen we er u op wijzen dat u verantwoordelijk bent om deze telefoon zonder enige beschadiging aan het meubilair te verwijderen bij het verlaten van het rusthuis.

Vriendelijke groeten

Chantale Theunkens
 Dagelijks Verantwoordelijke Immadi
 Kempische Steenweg 408
 3500 Hasselt
 Tel. 011/26.95.13
 GSM                                  [@immadi.zkj.be](mailto:immadi.zkj.be)

Meteen na ontvangst van uw bericht probeerden we telefonisch contact met u op te nemen omstreeks 18:50 uur. U nam de telefoon aan **maar haakte zonder enig woord meteen af toen u mijn stem hoorde**. De volgende morgen om 9:15 uur en later om 13:00 uur beantwoordde u evenmin uw gsm en in het rusthuis meldde zuster Mechtilde dat u de hele dag afwezig zou zijn. Slechts de volgende dag zou u tussen 10:30 uur en 12:30 uur aanwezig zijn in het rusthuis...

Graag vernemen we op welke dagen en tijdstippen u ook effectief bereikbaar bent als dagdagelijkse vertegenwoordiger voor de RVT-afdeling van rusthuis Immadi. Uw veelvuldige afwezigheid in het rusthuis Immadi kan misschien enigszins gecompenseerd worden door het opgeven van uw gsm-nummer, maar als u weigert een gesprek aan te nemen, lost dat niet veel op.

Immadi stelde telefoontoestel buiten werking

Wanneer we na uw bericht contact wilde opnemen met mevr. Nouwens op haar kamer, bleek haar **telefoontoestel plots niet meer te werken** en noopte dit mijn vrouw Hildegard om meteen ter plekke te gaan kijken.

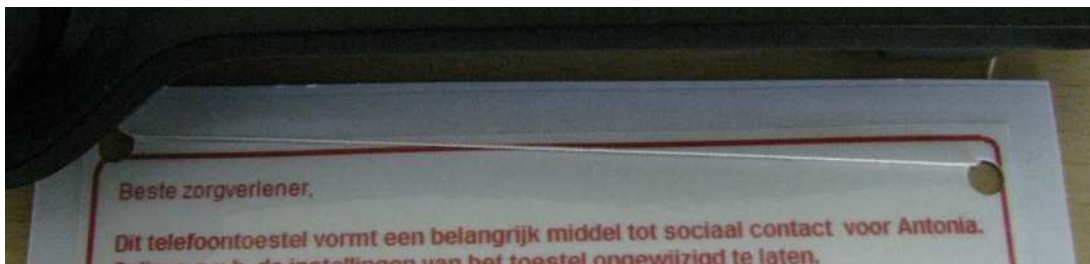
Tot onze verontwaardiging bleek niet enkel het infokaartje losgemaakt van het nachtkastje en met een koordje op een **stuntelige wijze vastgemaakt aan de antenne en het stekkertje van de voedingskabel**, maar **ook aan de instellingen van het toestel bleek duidelijk ondeskundig geknoeid te zijn**, hetgeen het toestel buiten werking stelde.

Dit ondeskundig geknoei met de instellingen van het toestel kan onmogelijk door mevr. Nouwens zijn gebeurd gezien het toetsenbord was vergrendeld en deze vergrendeling slechts kan opgeheven worden na het indrukken van een unieke combinatie van twee toetsen, en dit binnen een paar seconden.

Het is voor ons overduidelijk dat derden, waaronder misschien uzelf, handelingen aan het toestel hebt uitgevoerd, die tenslotte het **toestel buiten dienst** stelde. Het is mevr. Nouwens immers goed geweten dat ze enkel de hoorn dient op nemen wanneer het toestel rinkelt, zoals ze dat heel haar leven gewend was.



Zonder enig overleg verwijderde rusthuis Immadi het infokaartje bij het toestel, om het nadien stuntelig vast te binden aan delicate delen zoals antenne en voedingstekker van het toestel. Ook de instellingen werden gewijzigd, met gevolg dat het toestel niet meer functioneerde...



nepargumenten

Noch uw argument van mogelijke beschadiging van het meubilair omwille van een paar minuscule dubbelzijdige zelfklevertjes, noch het verwijderen van het infokaartje omwille van poetsproblemen (???), houden steek en zijn onzinnig ver gezocht.

Nog minder kunnen uw argumenten verantwoorden om **op eigen houtje en zonder enig overleg onnodige handelingen uit te voeren aan private bezittingen van mevr. Nouwens op haar eveneens private kamer.**

Zeker wanneer dit nog eens met aandrang wordt gevraagd op het infokaartje bij het toestel!

Veiligheidshalve en om een goede werking van het toestel te waarborgen zien we ons genoodzaakt om alles in zijn oorspronkelijke staat herstellen en zullen we niet aanvaarden dat er opnieuw wijzigingen door derden worden aangebracht.

Anderzijds willen wij u graag beloven om in te staan voor het poetsen van het door u bedoeld plekje onder het telefoontoestel, indien u zich daar werkelijk zorgen over wenst te maken...

rancuneuze pesterijen - onbehoorlijk bestuur - harteloosheid

Eerder ervaren wij uw ingrepen aan het telefoontoestel van mevr. Nouwens en uw bericht van 15/11/2011 opnieuw als een **vorm van pesterij en onbehoorlijk bestuur.**

Of maakt ook dit verzurend optreden deel uit van een rancune voor onze waakzaamheid over

de rechten van de hoogbejaarde mevr. Nouwens? Of speelt de terechtwijzing van rusthuis Immadi door zorginspectie, na onze klacht over het maandenlang gedwongen isolement van mevr. Nouwens tijdens haar maaltijdgebruik, hier een rol?

Het is alleszins onbegrijpelijk dat rusthuis **Immadi meer aandacht wenst te besteden aan 4 eenvoudig te verwijderen klevertjes op een nachttafeltje, dan wel het psychosociaal welbehagen van de bewoners centraal stelt.**

Opnieuw ervaren wij deze houding als bijzonder bedroevend en **tekenend voor de sfeer binnen het rusthuis.** Schrijnend voor onze 104-jarige, op het einde van haar leven.

Nog op 26/10/2011 stelde u tijdens een urenlang gesprek dat er tussen ons plaatsvond, dat het welbehagen van rusthuisbewoners in Immadi centraal zou staan. Toch stellen we keer op keer steeds meer het tegendeel vast en lijkt het sterk op dat het rusthuis **vormen van sociaal contact of verbondenheid met de buitenwereld eerder ernstig wil beknoften, dan wel te stimuleren.**

Het contact tussen de bewoners onderling is haast nihil en de overige leken bewoners komen haast nooit van hun kamer. Zelfs niet voor hun maaltijd te gebruiken, zoals dat eerder ook aan mevr. Nouwens werd verboden. Mannelijke bewoners worden zelfs tijdens de koffietafel van 15:00 uur geweerd. "*Wij willen geen mannen aan onze tafel*", werd ons ooit verteld door een zuster.

En zusters die wat meer hulpbehoevend zijn of aan een rolstoel gebonden zijn, maken eveneens geen deel meer uit van het tafelgezelschap.

Animatieactiviteiten die één uurtje in de voormiddag en 'normaliter' één uurtje in de namiddag plaatsvinden, worden vaak eerder sporadisch bijgewoond. Vaak vindt een officieel aangekondigde activiteit ook nog selectief plaats, zoals bv. een handenmassage voor slechts een paar bewoners op diens eigen kamer.

Naast onze eigen vaststellingen m.b.t. een **uitermate weinig betrokkenheid onder de bewoners** klaagt mevr. Nouwens over **haar eenzaamheid in het rusthuis, als zijnde haar grootste nachtmerrie.** "*Niemand zegt nauwelijks wat tegen mij en meestal zit ik vanaf de koffiepauze om 15:00 uur alleen op mijn kamer tot 's avonds. TV kijken doe ik niet en ook lezen kan ik niet meer met mijn slechte ogen. En tijdens de maaltijden mag er geen woord gesproken worden en meteen na het eten gaat iedereen naar zijn kamer... Vaak kijk ik de hele dag uit naar een telefoontje van jullie als belangrijkste sociaal contact van de dag*", vertelt Antonia ons.

Omdat de afstand met de realiteit dermate groot is ervaren we haast choquerend hypocriet de overvloedige leuzen als '*samenhorigheid*', '*verbondenheid*', '*liefde*', '*samen genieten...*' in de brochures en publicaties die door het rusthuis worden verspreid.

Nog maar zelden konden we tekenen van warmhartigheid, respect en oprechte betrokkenheid in Immadi bespeuren. Maar van voorbeelden van sociaal isolement, norsheid en een angstvallig hooghouden van de schijn voor de buitenwereld, kunnen we overvloedig getuigen.

Dat onze 104-jarige beschermeling door ons toedoen **als enige bewoonster kan beschikken over een telefoontoestel en aldus een ongecontroleerd privégesprek kan voeren**, spreekt boekdelen. En misschien ontlokt dit wel enige jaloezie of afgunst. Of wordt de mogelijkheid van een '*live*' verslaggeving door een bewoner aan de buitenwereld, als bedreigend ervaren door Immadi?

Hoe dan ook is het in onze huidige samenleving onaanvaardbaar, dat rusthuisbewoners die vaak uitermate beperkt mobiel zijn, niet eens kunnen beschikken over een telefoonaansluiting op hun rusthuiskamer, laat staan over een internetverbinding.

zuster-overste Roseline is de baas...

Ondanks dat u officieel het aanspreekpunt vormt voor deze RVT-afdeling in rusthuis Immadi stellen wij met regelmaat vast dat in realiteit de leiding in het rusthuis nog steeds op een

dictatoriale wijze wordt waargenomen door de **84-jarige zuster-overste Roseline**, en dit ook voor de lekenbewoners van de afdeling, waartoe mevr. Nouwens behoort.

Het is voor ons glashelder dat deze zuster-overste, wiens **dominante aanwezigheid volkomen bepalend is voor de sfeer in het rusthuis**, ernstig vervreemd is van ontwikkelingen in onze samenleving en van rechten waarvan rusthuisbewoners zouden kunnen genieten.

Met regelmaat getuigt mevr. Nouwens daarover in gesprekken, die we vastlegden tijdens haar logement bij ons. Ze getuigt zelfs angst te hebben van deze zuster-overste.

Op 7/10/2011 en met de woorden "**Ge moogt op de gang en op Tonia haar kamer komen, elders niet! Gij staat op uw strepen, wij ook!**" werd mijn vrouw Hildegard die mevr. Nouwens kwam bezoeken brutaal afgesnauwd door zuster-overste Roseline en werd ze meteen uit de eetzaal/polyvalente ruimte gestuurd.

Dit toen Hildegard de openstaande deur van de eetzaal passeerde en met een vriendelijk woord even wenste in te gaan op het verwelkomend handgebaar van twee lieve zusters-medebewoonsters van mevr. Nouwens, die daar alleen in hun rolstoel zaten.

De vernederende schaamte was op het gelaat van beide bewoonsters af te lezen...

Tegenstrijdig met het huishoudelijk reglement dat deze ruimte als gemeenschappelijk duidt, blijft Immadi echter weigeren om ons hiervan officieel in kennis te stellen. Maar een schrijven over 4 klevertjes die een telefoontoestel op zijn plaats moeten houden, kan dus blijkbaar wel.



Eveneens op 7/10/2011 en bijzonder denigrerend, hatelijk en met de woorden "**Er is niet eens een wereldoorlog één geweest in Holland**" reageerde zuster-overste Roseline op het boek '**De allerlaatste getuigen van WO I**', terwijl Hildegard dit boek voorstelde aan enkele medebewoners.

De uitlatingen van zuster Roseline verwezen naar de Nederlandse afkomst van Antonia Nouwens, **alsof haar getuigenis in het boek waardeloos zou zijn**. Maar Antonia bracht wel degelijk haar kinderjaren door in het grensgebied met België en werkte uitgebreid mee aan dit boek waar ze ook apetrots op is. Maar liefst acht bladzijden en een paginagrote foto van mevr. Nouwens wijdde de auteur aan haar getuigenis in zijn boek, dat ook op het VRT-journaal werd voorgesteld.

Wanneer Hildegard (leerkracht in het hoger secundair onderwijs) de chagrijnigheid van zuster-overste wil bedaren met "**Pardon zuster?**", wordt ze meteen afgesnauwd met: "**Kent gij ook iets van geschiedenis?!**"

Met het optreden van Roseline werd de **positieve sfeer meteen brutaal gebroken**. De hoogbejaarde mevr. Nouwens voelde zich **vernederd** en de aanwezige medebewoners **dropen af naar hun kamer**.

Totaal onthutst over zoveel hatelijkheid en chagrijn jegens de bejaarden, diende ik mijn vrouw Hildegard langdurig op te vangen bij haar thuiskomst.

Met '**RUSTHUIS TRISTESSE – Verkommeren voor 44 euro per dag**' startte de krant *De Standaard* precies op de 104^{de} verjaardag van mevr. Nouwens een reeks over de bedroevende toestand in veel rusthuizen. En in deel twee van deze reeks wordt ondermeer gesteld: '*Sinds de kloosterzusters de eerste rusthuizen oprichtten, is de dagelijkse werking ervan nauwelijks veranderd.*'

Ook onze ervaringen met rusthuis Immadi kunnen deze stelling enkel maar onderschrijven.

verjaardag Tonia 104 – anticlimax in Immadi

Met alle mogelijke middelen bezorgden we mevr. Nouwens een bijzondere 104^{de} verjaardag (zie http://www.deodata.be/TONIA_104/Tonia_104.htm) maar wanneer Hildegard haar na de feestelijkheden en een logement in ons gezin op 14/11/2011 terugbracht naar het rusthuis, werd dit voor mevr. Nouwens een anticlimax en werd ze **niet eens gefeliciteerd door de twee aanwezige verpleegsters**.

Precies gedurende slechts één dag werden er een paar oude en eindelijk herbruikte decoraties op de kamerdeur van mevr. Nouwens bevestigd. Precies **dezelfde en ondertussen onfrisse 'versieringen' als het jaar voordien** in 2010, werden in 2011 zelfs ongepersonaliseerd op haar kamerdeur bevestigd.



decoratie kamerdeur Tonia 103



decoratie kamerdeur Tonia 104

Boven getoonde afbeeldingen maken enkel duidelijk dat er geen sprake kan zijn van enige oprechte aandacht of bezieling, zelfs niet voor een uitzonderlijke hoge leeftijd van mevr. Nouwens!

En begrijpe wie begrijpe kan maar merkwaardig vormde de kleefband, die zowat identiek is aan deze waar het bewust infokaartje mee werd vastgehecht voor de telefoon, hier blijkbaar geen 'probleem' voor het meubilair...

Maar we hebben natuurlijk weinig te vertellen, want reeds tijdens ons gesprek op 26/10/2011 waarschuwde u ons dat rusthuis **Immadi haar jarigen slechts één maal per kwartaal en dan nog gemeenschappelijk, aandacht wenst toe te bedelen.**

Wat persoonlijke aandacht lijkt overigens een groot taboe in rusthuis Immadi....

Om meer hartelijkheid voor de bewoners te prediken, deelde mevr. Nouwens als presentje voor haar medebewoners en verpleging symbolisch persoonlijk honderden rode suikerhartjes uit. Misschien kan deze boodschap worden begrepen...

Slechts zowat de **helft van de 15 bewoners op de afdeling van mevr. Nouwens bleek 3 dagen na haar 104-verjaardag niets eens daarvan op de hoogte te zijn!**



nooit sleutel van rusthuiskamer ontvangen

Rusthuis Immadi factureert momenteel een **dagprijs van 50 euro** voor het verblijf van mevr. Nouwens. Mogen we dan ook tenminste verwachten dat mevr. Nouwens haar privacyrechten worden gerespecteerd; dat zorgverleners zich louter toegang verschaffen tot haar private kamer in functie met het oog op verzorgende taken, die relevant zijn voor de bewoner?

En dat derden zich onthouden van onnodige handelingen of bemoeienissen m.b.t. private bezittingen, zoals haar telefoontoestel.

Na 17 maanden verblijf in rusthuis Immadi, is er nog steeds geen sleutel van de kamerdeur van mevr. Nouwens ter beschikking gesteld.

Wij wensen dringend in het bezit gesteld te worden van een sleutel, zodat we haar kamer kunnen afsluiten vooraleer zij voor een meerdaags logement in ons gezin wordt opgehaald.

En hoewel wij vanuit ons mandaat als vertegenwoordiger, mantelzorgers en vertrouwenspersonen dienen te waken over alle kosten die t.o.v. de 104-jarige mevr. Nouwens worden gefactureerd, blijft **het rusthuis weigeren om ons een eenvoudig afschrift te laten geworden van rekeningen**, die m.b.t. mevr. Nouwens naar het OCMW te Zonhoven worden verstuurd.

Om enig overzicht of verificatie aangaande bedragen zoals verblijfskosten en medicatie te kunnen uitoefenen, worden wij **genoodzaakt om deze maandelijks bij de OCMW-diensten op te vragen**.

tot slot

Met betrekking tot het telefoontoestel zal het ook u bekend zijn dat, zeker bij een ongecontroleerd gsm gebruik, de kosten hoog kunnen oplopen. Om te **voorkomen dat onbedoelde gesprekken met het telefoontoestel van mevr. Nouwens tot stand kunnen komen, werden de instellingen van het toestel dan ook zeer nauwgezet ingesteld**.

Wij dragen overigens persoonlijk alle kosten voor de aankoop en het gebruik van dit telefoontoestel, dat we aan mevr. Nouwens ter beschikking stelden.

Indien we echter vaststellen dat er onbedoelde kosten zijn gemaakt door een oneigenlijk gepruts aan de instellingen onder verantwoordelijkheid van Immadi, zullen we deze **kosten dan ook terecht op het rusthuis verhalen**.

Maar hetgeen vooral onze zorgen baart, is dat u zich druk maakt om futiliteiten waar aandacht voor een gebrek aan oprechte hartelijkheid en een betere en respectvolle sfeer ten overstaan van de bewoners in het rusthuis, aan u voorbij lijkt te gaan.

Een steriel technische benadering van een louter somatische zorgverlening kan ouderen niet gelukkig maken. Trouwens..., wat zal een nieuwe hartklep baten wanneer men een patiënt nadien eenzaam laat verkommeren op zijn kamer?

Wij willen onze dierbare hoogbejaarde, die voor mezelf reeds 30 jaar deel uitmaakt van mijn leven, immers met een gerust gevoel kunnen achterlaten in een rusthuis dat haar ook omhult met **warme zorg...**

Met achting,

Herman Bielen

Hildegard Cornelissen

Vertegenwoordiger, mantelzorgers en vertrouwenspersonen van Antonia Nouwens (104)

Een kopie van dit schrijven werd verzonden aan:

- Zorginspectie Vlaanderen
- de inrichtende macht VZW Zusters Kindsheid Jesu Hasselt
- dr. Bart Verschelde, huisarts van mevr. Nouwens