



Auteur: Arwen Hoogenbosch | Illustratie: Ez Silva

## De teloorgang van het tafelkleedje: op weg naar een inclusieve en toekomstbestendige dementievriendelijkheid

Langzaamaankassa's, vrijwilligers in de winkel en speciale trainingen voor het personeel: Albert Heijn Hesseplaats is een van de eerste supermarkten in Rotterdam waar dementievriendelijkheid onderdeel is van de bedrijfscultuur. Hoe zorg je ervoor dat ouderen zich veilig en vertrouwd voelen in je winkel? Hoe ga je om met mensen die vergeten te betalen? Nog voordat de campagne Samen Dementievriendelijk het licht zag, begonnen ze 'maar gewoon'. Wat kunnen we leren van deze supermarkt die het voortouw nam in dementievriendelijke service? IDEM-onderzoeker Arwen Hoogenbosch zocht het uit en ging in gesprek met professionals en ervaringsdeskundigen in een van de meest vergrijsde gebieden van Rotterdam: Prins Alexander.



'Rollatorcity' wordt Ommoord in de volksmond ook wel genoemd. Ommoord, een buurt in het gebied Prins Alexander, is een van de sterkst vergrijsde buurten van Rotterdam: nagenoeg één op de drie inwoners is 65 jaar of ouder. Een van de plekken waar deze vergrijzing duidelijk zichtbaar is, is de Albert Heijn op de Hesseplaats. Naast de vele rollators die tussen de extra brede rijen worden voortgeduwd, komen bhv'ers regelmatig in actie vanwege een valpartij of iemand die zich niet lekker voelt. Maar dat is niet het enige waar het personeel mee te maken krijgt. Zo nu dan zijn er mensen die verward overkomen of ontremd gedrag vertonen en bij wie vermoedelijk dementie een rol speelt. Mensen die bakjes voorgesneden ananas oppeuzelen, de bloemen uit boeketten trekken of op zoek zijn naar familieleden die in de winkel zouden werken. Taferelen als de pincode niet meer weten of vergeten om boodschappen af te rekenen, laten zien dat de supermarkt bij uitstek een plek is waar dementie zichtbaar wordt. Genoeg redenen voor de toenmalige Albert Heijn-manager om Emile van der Steen, destijds werkzaam bij welzijnsorganisatie DOCK, bestuurslid bij Stichting Alzheimer Rotterdam en ervaringsdeskundige, zo'n drie jaar geleden in te schakelen om een training aan het personeel te geven. Samen met een trainingsacteur speelden Albert Heijn-medewerkers diverse situaties na, waarbij ze leerden omgaan met mensen met dementie. De kern van de training is goed kijken en creatief omgaan met de situatie. Een voorbeeld: geef een servetje aan mensen die in de winkel hun boodschappen opeten en zeg tegen hen dat er nog wat kruimels in hun mondhoek zitten. Op deze manier krijgen mensen de boodschap dat ze klaar zijn met eten, zonder dat het een strijd wordt. Ook niet onbelangrijk: geef een seintje aan de kassa zodat de opgegeten etenswaren nog worden afgerekend.

Er volgden andere aanpassingen in de winkel. Zo kwamen er 'kassa's zonder haast' en werden twee vrijwilligers benoemd die geld inzamelen voor het goede doel en soms ouderen met hun boodschappen naar huis brengen. De Albert Heijn op de Hesseplaats is sindsdien een voorbeeld van een winkel die

een oogje in het zeil houdt voor kwetsbare ouderen en hen net wat extra's biedt. Ayse Özdemir, huidig assistent-manager van Albert Heijn Hesseplaats, spreekt ook wel van een bedrijfscultuur waarin dit een gewoonte is onder het personeel. Niet alleen worden klanten die moeite hebben met de boodschappen soms naar huis gebracht, maar ook deelt Özdemir geregeld haar zorgen over klanten met hulpverlenende organisaties in Prins Alexander. Zo was er een vaste klant die er steeds onverzorgd ging uitzien en op een gegeven moment op blote voeten door de winkel liep. Özdemir zocht daarop contact met de vrijwilligers om te vragen of zij konden achterhalen wie deze persoon was en of zij iemand konden inschakelen. Een andere belangrijke component van de bedrijfscultuur is volgens Özdemir dat je meegaat met de klant, zonder diagnose te stellen of stempel op iemand te drukken. Het maakt niet uit of iemand wel of niet dementie heeft, want om klantvriendelijk te zijn doet dat er niet toe.

### Dementie en omgevingszorg

De supermarkt is slechts één terrein van ons dagelijks leven waar de vergrijzing en hieraan gerelateerde toename van dementie opvalt. Ook op andere terreinen is dementie zichtbaar, zoals in de buitenruimte waar mensen met dementie verdwalen, wat de stijging in het aantal E33-meldingen over personen met 'verward gedrag' deels verklaart. Of binnen zorg- en welzijnsorganisaties waar personeel of andere cliënten te maken krijgen met seksistische opmerkingen door een verminderde impulsregulatie, wat een symptoom kan zijn van dementie. Ook voor woningbouwcorporaties heeft dementie consequenties, bijvoorbeeld wanneer mensen het gas vergeten uit te draaien en explosiegevaar ontstaat.

De grootste impact heeft dementie echter op de persoon zelf en haar of zijn directe naasten, want dementie krijg je samen. Het zijn vaak partners of kinderen die belast worden met de zorg voor hun naaste. Zeker nu mensen steeds langer thuis wonen en verzorgingshuizen geen voor de hand liggende oplossing meer zijn. Niet voor niets werd in 2016 de nationale campagne Samen Dementievriendelijk in het





leven geroepen. De gedachte bij deze campagne is dat we als samenleving moeten leren leven met mensen met dementie om de kwaliteit van leven voor hen te vergroten, met behoud van zelfbeschikking en autonomie. Dementiodeskundige Anneke van de Plaats spreekt ook wel over 'omgevingszorg'. Dat betekent dat we rekening houden met de aantasting van het brein bij de inrichting van onze (leef)omgeving. Dat kan heel praktisch zijn, bijvoorbeeld door op de stoep looproutes te tekenen naar belangrijke plaatsen in een buurt, zoals de supermarkt of een zorgcentrum. Omgevingszorg kan ook om abstractere aanpassingen gaan, zoals in communicatie of in onze houding naar mensen met dementie. Wat betekent dat voor professionals in het sociaal-maatschappelijke domein en welke uitdagingen gaan hiermee gepaard?

### Aanpassen van communicatie

Het servetje aanbieden is een mooi voorbeeld van beïnvloeding met behoud van iemands autonomie en waardigheid. Zonder iemand terecht te wijzen en een strijd aan te gaan, communiceer je de norm. Bovendien zet je met deze subtiele boodschap niemand voor schut. Maar wat doe je als een persoon geen duidelijke grens overschrijdt, maar je wel vermoedt dat iets niet klopt? Bijvoorbeeld wanneer een oudere klant voor de derde dag op rij twintig zakken drop wil afrekenen? Dementievriendelijkheid brengt dan ook altijd een ethische afweging met zich mee, want wat is juist handelen en wiens waarden staan daarbij centraal? Die van de persoon die zin heeft in drop of van degene die in de positie is om in te grijpen?

Mensen met dementie ervaren het verlies van zelfbeschikking en autonomie vaak als ergste component van hun ziekte. Daarom is het belangrijk om deze ethische afweging altijd in het achterhoofd te houden. Aanpassen van onze communicatie is een essentieel onderdeel van dementievriendelijkheid, waardoor mensen hun autonomie kunnen behouden en betrokken blijven in gesprekken en besluiten die hen aangaan. Dat klinkt simpel, maar vraagt een hoop. Naast goed naar de persoon met dementie kijken en

creatieve oplossingen zoals de servet bedenken, vraagt het professionals, mantelzorgers en andere betrokkenen om hun waarden te herdefiniëren. En dat kan wringen. Veel mensen is geleerd om met respect met ouderen te praten, bijvoorbeeld door vragen te stellen uit beleefdheid. Zo hoort Van der Steen regelmatig verzorgend personeel uit beleefdheid aan een persoon met dementie vragen: 'Wilt u douchen?' Echter, met een dergelijke vraag zet je mensen aan het werk op "een gebied waar ze heel zwak in zijn". Beter kun je iemand aan de hand nemen, bijvoorbeeld door te zeggen 'Het is zo'n mooie zonnige dag, kom we gaan douchen en dan doen we een leuk jurkje aan.' Dementievriendelijkheid gaat dus ook over reflectie op beelden die je hebt over ouderen en mensen met dementie en op welke manier die beelden doorwerken in jouw manier van communiceren met die persoon. Als professional moet je op zoek naar de balans in communicatie, rekening houdend met de zelfbeschikking van de persoon, zonder te betuttelen.

### Beeldvormingsprobleem

Mensen denken bij dementie vaak aan iemand die wezenloos voor zich uit zit te staren en niet meer in staat is om mee te praten of besluiten te nemen. Dementie heeft dan ook een sterk beeldvormingsprobleem dat zich richt op de laatste fase van het ziekteproces, zo stelt Marcel Olde Rikkert, hoofd geriatrie in het Radboudumc en coördinator van het Alzheimer-centrum, in een uitzending van *Nieuwsuur*. Hierdoor heerst er veel angst om de ziekte te krijgen, is het lastig voor mensen om toe te geven dat hun geheugen (of dat van hun naaste) achteruit gaat en heerst het idee dat het zielige, oude mensen zijn die niet zelfstandig kunnen wonen en hun leven niet meer positief beoordelen. Hierdoor wordt het onderwerp vaak vermeden, wat sociale isolatie tot gevolg kan hebben. "Als iemand de diagnose dementie krijgt, weten mensen in de omgeving onmiddellijk niet meer hoe ze daarmee moeten omgaan. Dan ontstaat iets wat besmettelijk is en blijft iedereen weg", vult Van der Steen aan.



Om sociaal isolement te voorkomen zijn er in Prins Alexander diverse activiteiten voor mensen met geheugenklachten. Ook bij deze activiteiten is te merken dat er een stigma zit op dementie. Professionals in het gebied moeten bijvoorbeeld erg hun best doen om mensen naar voorzieningen te trekken. Zo merkt Mia Bronder van het Odensehuis in het Huis van de Wijk Lage Land geregeld op dat mensen binnenlopen om informatie te vragen. Het is zogenaamd voor iemand anders, maar Bronder vermoedt dat het om die persoon zelf gaat. Ook Saskia van der Zijden van Het Geheugenpaleis merkt dit op. Ze was positief verrast toen onlangs een man langskwam en zich voorstelde met 'Ik ben Piet en ik heb de ziekte van Alzheimer'. Dementie wordt soms zelfs gezien als doodvonnis, wat de kwaliteit van leven voor degene zelf en zijn directe omgeving niet ten goede komt. Het is dan ook van belang je ervan bewust te zijn dat met dementie goed te leven valt. Onderzoek onderbouwt dat. Zo blijkt dat zo'n 70 tot 80 procent van de mensen met dementie een goed gevoel heeft over zijn of haar eigen leven en zo'n 75 procent van de mensen met dementie thuis woont. Het is voor professionals belangrijk om hun eigen beeld bij te stellen en vervolgens bij te dragen aan verandering van het stereotiepe beeld over dementie.

### Dementie is ook een diversiteitsvraagstuk

Albert Heijn Hesseplaats laat zien dat een supermarkt een signalerende functie kan hebben voor een buurt en een sociale functie voor veel ouderen. Het is een verkapte buurtsoos, waar mensen onder het genot van een gratis kopje koffie kunnen buurten met elkaar. Echter, een supermarkt is niet voor alle ouderen een vanzelfsprekende plek om samen te komen. Zo wonen er in Rotterdam steeds meer oudere mensen met een migratieachtergrond, die mogelijk andere behoeftes hebben. Ruthmila Cicilia, werkzaam voor Stichting Alzheimer Rotterdam, werkt met Caribische ouderen in Prins Alexander. Zij geeft aan dat migrantenouderen graag samenkomen op een plek waar ze dezelfde

taal kunnen spreken en activiteiten ondernemen die met eten uit hun thuisland te maken hebben. Eten is voor alle mensen met dementie belangrijk. Enerzijds omdat zij een vergroot risico lopen op ondervoeding, anderzijds omdat eten herinneringen kan ophalen, wat een gevoel van veiligheid kan creëren. Maar boerenkool met worst is niet voor iedereen een jeugdherinnering. Het is lastiger om eten met herinneringen te serveren aan migrantenouderen dan aan mensen die hun hele leven in Nederland hebben gewoond. Zo missen veel Caribische ouderen volgens Cicilia de markt in de buurt waar zij tropische groente en fruit kunnen kopen.

Migrantenouderen met dementie zijn ook op andere manieren extra kwetsbaar. Zo kunnen zij als gevolg van dementie de Nederlandse taal vergeten, wat het contact met hulpverleners, kinderen en kleinkinderen kan bemoeilijken. Volgens Cicilia kampen migrantenouderen bovendien met een informatieachterstand rondom dementie doordat zij de Nederlandse taal slecht beheersen en er minder bekendheid bij hen is over geheugenproblematiek. Daardoor trekken zij minder snel aan de bel bij een arts. Ten slotte lopen migrantenouderen meer risico op sociale isolatie en leven zij vaker van een laag inkomen, waardoor zij niet altijd de middelen hebben om gebruik te maken van voorzieningen. Dementievriendelijkheid is dus ook een diversiteitsvraagstuk: hoe zorgen we ervoor dat we de kwaliteit van leven voor iedereen vergroten? Misschien vraagt omgevingszorg om diverse aanpassingen, afhankelijk van iemands culturele achtergrond en de uitdagingen waar iemand gedurende zijn of haar leven tegenaan is gelopen of nog steeds tegenaan loopt. Maar ook vraagt het van de professional om op diverse locaties te signaleren. De supermarkt kan voor sommige groepen ouderen een logische plek zijn om dementie te signaleren, maar voor migrantenouderen die slecht Nederlands spreken is dat mogelijk niet het geval. Misschien bestaat zelfs het risico dat bepaald gedrag, zoals vergeten af te rekenen, aan hun migratieachtergrond wordt gekoppeld, in plaats van aan hun dementie.





Niet alleen een migratieachtergrond kan de uitdaging voor professionals die werken met mensen met dementie vergroten, maar ook is het belangrijk om rekening te houden met mensen die afwijken van de heteroseksuele cis-gendernorm ('cis' staat voor de genderidentiteit die overeenkomt met het biologische geslacht van geboorte). Bij ouderen die zich identificeren als lesbisch, homoseksueel, biseksueel, trans of intersekse (hierna lhbti-personen) is namelijk vaker sprake van een late diagnose van dementie. Dit komt doordat oudere lhbti-personen vaker alleenstaand zijn en geen kinderen hebben, waardoor zij directe naasten missen die vergeetachtigheid en andere gedragsveranderingen kunnen signaleren. Daarnaast hebben oudere lhbti-personen vaker slechte ervaringen met artsen en andere hulpverleners vanwege hun seksuele gerichtheid of genderidentiteit. Voor hen heeft een bezoek aan een arts of hulpverlener daardoor een extra hoge drempel. Dit komt ook doordat zij opnieuw 'de kast uit moeten komen' wanneer hen gevraagd wordt naar partners. Een voorbeeld van een slechte ervaring van een lhbti-personen met hulpverleners is wanneer zij 'homofiel' worden genoemd, zoals beschreven door IDEM in het Gebiedsbeeld Prins Alexander. De term 'homofiel' was vroeger gebruikelijk, maar tegenwoordig kan dit woord als kwetsend worden ervaren. Een ander voorbeeld betreft een partner van een homoseksuele patiënt die niet mee de spreekkamer in mag bij een huisarts. Bovendien is bekend dat oudere lhbti-personen bij generieke activiteiten vaak 'terug de kast in gaan', omdat zij bang zijn voor discriminatie door heteroseksuele ouderen of zorgpersoneel. Doordat zij dit soort activiteiten uit de weg gaan, lopen zij een groter risico op sociaal isolement.

Dementievriendelijkheid houdt ook in dat we ons beeld bijstellen van de leeftijd van personen met dementie. Het zijn namelijk niet altijd mensen van boven de 65 jaar; er zijn steeds vaker jong dementerenden. Jong dementerenden zijn in een andere tijdsgeest opgegroeid en hebben daardoor andere behoeften. Hetzelfde geldt voor ouderen over pakweg tien à twintig jaar. Zij passen mogelijk

voor activiteiten als bingo en sjoelen. Het blijft daarom belangrijk om continu je activiteiten bij te stellen en te laten aansluiten bij de groepen met wie je werkt. Bronder betreft zichzelf er regelmatig op dat als je het hebt over mensen met dementie ze denkt aan "gehaakte tafelkleedjes met een suikerpotje erop". Van dat idee moeten we weg. De toekomstige ouderen vragen andere bezigheden en activiteiten.

### Inclusieve dementievriendelijkheid

Albert Heijn Hesseplaats laat zien dat een supermarkt een belangrijke signalerende functie kan hebben voor mensen met dementie en dat het sociale isolatie kan tegengaan door een welkome plek te zijn voor ouderen voor een gratis kopje koffie en een praatje. Daarnaast laat deze supermarkt zien hoe je tijdig kunt inspelen op nieuwe ontwikkelingen bij je doelgroep door hen continu onder de loep te nemen en opnieuw te leren kennen. Dit zijn belangrijke lessen voor het Rotterdamse maatschappelijke middenveld als het gaat om dementievriendelijkheid. Door continu te onderzoeken wie de mensen zijn die leven met dementie en welke aanpassingen van onze leefomgeving nodig zijn, kunnen we de kwaliteit van leven voor alle mensen met dementie vergroten. Jong en oud dementerend, met en zonder migratieachtergrond, hetero- en homoseksueel, cisgender of anders. In hoeverre het koffiebankje interessant blijft voor toekomstige ouderen is maar de vraag, maar de Albert Heijns van de toekomst hebben hier straks vast een creatief antwoord op. Commercieel denken is zo gek nog niet.



### Geraadpleegde bronnen

- Alzheimer's Australia (2015). [Caring for lgbti people with dementia. A guide for health and aged care professionals.](#)
- Alzheimer Nederland (2014). [Cijfers en feiten over dementie en allochtonen.](#) 28 maart 2014. Alzheimer Nederland.
- Alzheimer Nederland (2018). [Verschillen tussen mannen en vrouwen met dementie.](#)
- Bakkali, H. (2017). [Deze arts ontdekte hoe het leven met zware dementie draaglijk kan worden.](#) Artikel verschenen in De Correspondent op 8 september 2017.
- Dementie.nl. [Homoseksualiteit en dementie.](#) Website geraadpleegd op 1 juli 2019.
- Dujardin, M. (2014). [Mantelzorgers in Rotterdam 2007-2013.](#) Rotterdam: Onderzoek en Business Intelligence – Gemeente Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2019). [Rotterdam in Cijfers.](#) Basisregistratie personen, peildatum 1 januari 2019.
- Graaf, P. de (2018). [Mantelzorgers in Rotterdam 2007- 2017.](#) Rotterdam: Onderzoek & Business Intelligence.
- Nieuwsuur (2018). [Strijd tegen vooroordelen dementie: 'Er valt nog lang goed mee te leven'.](#) Artikel verschenen op 8 januari 2018. Hilversum: NOS.
- RADAR (2019). [Monitor Discriminatie 2018. Politie-eenheid Rotterdam.](#) Rotterdam: RADAR
- <https://www.samendementievriendelijk.nl/>
- Van der Klein, M., en Razenberg, I. (2019). [Diversiteit bij informele hulp bij dementie. Factsheet over mantelzorgers en vrijwillige inzet bij mensen met een migratieachtergrond.](#) Utrecht: Kenniscentrum Integratie & Samenleving.

