

Vergaderjaar 2008–2009

29 538

Zorg en maatschappelijke ondersteuning

Nr. 103

## VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 19 mei 2009

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport<sup>1</sup> heeft op 14 april 2009 overleg gevoerd met staatssecretaris Bussemaker van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de vertraging in de vaststelling van het concept-kwaliteitskader voor de hulp in de huishouding in de WMO (29 538, nr. 101).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

**Voorzitter: Van Miltenburg**

**Griffier: Sjerp**

### Vragen en opmerkingen uit de commissie

De **voorzitter**: Ik open het algemeen overleg. Vandaag spreken wij over het Wmo kwaliteitskader huishoudelijke hulp 2009. Ik heet de staatssecretaris en haar ambtenaren welkom. Wij hebben met elkaar een spreektijd afgesproken van maximaal 3 minuten per fractie. Tegen het publiek zeg ik dat ik vandaag voorzitter ben en tevens woordvoerder.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voorzitter. De CDA-fractie steunt de staatssecretaris van harte in haar opstelling om niet langer te wachten op ActiZ en de actieve toepassing van het kwaliteitsdocument voor huishoudelijke hulp met de grootst mogelijke spoed in te voeren. Het is op zichzelf al treurig dat de IGZ pas drie jaar na de invoering van de Wmo van start kan gaan met het echte toezicht op de kwaliteit van de huishoudelijke hulp. De Kamer heeft bij de invoering van de Wmo bepaald dat de huishoudelijke hulp onder de Kwaliteitswet zorginstellingen moet vallen. Daarmee zou het toezicht door de inspectie zijn gegarandeerd. Nu horen wij uit het veld dat dit toezicht niet zal worden meegenomen in de nieuwe Wet cliëntenrechten zorg, waarin de Kwaliteitswet zorginstellingen zal worden opgenomen en waarover het veld op dit moment wordt geconsulteerd. Hoe staat het met het toezicht op de huishoudelijke hulp vanaf 2011? In de letterlijke tekst van artikel 1a van de Kwaliteitswet zorginstellingen heb ik overigens niet gelezen dat ook de Wmo daarin is

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Kant (SP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Ferrier (CDA), ondervoorzitter, Joldersma (CDA), Jan de Vries (CDA), Smeets (PvdA), voorzitter, Van Miltenburg (VVD), Schippers (VVD), Smilde (CDA), Koşer Kaya (D66), Willemse-van der Ploeg (CDA), Van der Veen (PvdA), Schermers (CDA), Van Gerven (SP), Wolbert (PvdA), Timmer (PvdA), Zijlstra (VVD), Ouwehand (PvdD), Agema (PVV), Leijten (SP), Bouwmeester (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Sap (GroenLinks) en De Roos-Consemulder (SP).

Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Van Velzen (SP), Neppérus (VVD), Atsma (CDA), Aasted Madsen-van Stiphout (CDA), Ormel (CDA), Van Dijken (PvdA), Verdonk (Verdonk), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Vietsch (CDA), Van der Ham (D66), Uitslag (CDA), Gill'ard (PvdA), Omtzigt (CDA), Langkamp (SP), Vermeij (PvdA), Arib (PvdA), De Krom (VVD), Thieme (PvdD), Bosma (PVV), Luijben (SP), Heerts (PvdA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Halsema (GroenLinks) en De Wit (SP).

ondergebracht. Graag wil ik daarom een verduidelijking van de staatssecretaris. Hoe zal het na 2011 gaan?

Op dit moment worden er bij 3600 cliënten en 2200 zorgaanbieders vragenlijsten uitgezet. Het is de bedoeling om tot een onafhankelijke methode te komen waarmee precies is te achterhalen wat de ervaringen van cliënten zijn. In de afgelopen jaren hebben wij regelmatig over tevredenheidsonderzoeken gesproken. De scores 7,5 en 8,1 leken ons niet altijd reëel. Is er de garantie dat met deze methode de vraag achter de vraag zichtbaar wordt? De CDA-fractie wil graag weten of de medewerkers die de huishoudelijke hulp bieden, bij het kwaliteitsdocument zijn betrokken. Zo ja, op welke wijze zijn zij daarbij betrokken? Hun bijdrage moet immers van essentieel belang zijn, opdat zij zich wat de uitvoering betreft in het document herkennen en zij meer gemotiveerd zijn. De CDA-fractie stelt met genoeg vast dat gestart wordt met een quick scan om in het begin globaal inzicht te krijgen in de kwaliteit. Zij is heel benieuwd wat dit aan informatie oplevert, zeker omdat de huishoudelijke hulp de afgelopen jaren regelmatig onderwerp van discussie was. Tijdens die discussies kwam uiteraard ook de kwaliteit van die hulp aan de orde. Wanneer kunnen wij de resultaten van de quick scan verwachten? De CDA-fractie heeft waardering voor het feit dat het document het traject omvat vanaf het eerste contact tot en met de evaluatie. De inspectie ziet toe op de geleverde zorg. Het overige deel is de verantwoordelijkheid van de gemeenten. De toetsingsaspecten deskundigheid, betrouwbaarheid en respectvolle bejegening spreken de CDA-fractie zeker aan. Zijn die drie aspecten ook in de vragenlijsten voor de cliënten opgenomen?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Wij spreken vandaag over het Wmo kwaliteitskader voor de hulp in de huishouding 2009. De PvdA-fractie vindt dat het heel lang heeft geduurd voordat dit kader er was. Zij wordt wat onrustig over de daadwerkelijke invoering. Vanaf 2007 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het bieden van hulp in de huishouding voor mensen die dat nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Begin 2009 weten wij dat er een kader is, dat de bijbehorende «schalen» voor het onderzoeken van de klantentevredenheid gereed zijn, dat de inspectie klaar is om te starten met de quick scan en dat er vanaf 2010, vier jaar na de invoering van de wet, gegevens beschikbaar zullen zijn over de kwaliteit van de geboden hulp. Dan jeuken je vingers. Hoe dan ook, de PvdA-fractie constateert dat de staatssecretaris nu de koe bij de hoorns vat en dat zij overgaat tot actie. Ook al ligt ActiZ nog zo dwars en al blijft zij dat doen, cliënten willen weten waarop zij mogen rekenen als zij hulp in de huishouding krijgen. En gemeenten die midden in aanbestedingstrajecten zitten, moeten ervan op aan kunnen dat zij deze kwaliteitseisen kunnen «vragen». Dat is misschien nog belangrijker. Dit jaar zal dus het eerste inspectieonderzoek plaatsvinden. Het is weliswaar slechts een quick scan, maar daarmee is in ieder geval een begin gemaakt. Dan weten de sector en ook wij ongeveer waar wij staan. Vanaf 2010 zal het gehele systeem operationeel zijn. Ik zeg nogmaals dat dit dan ook wel het geval mag zijn, zo lang na de invoering van de Wmo. De PvdA-fractie wil graag van de staatssecretaris weten met welke tegenvallers en vertragingen wij nog kunnen worden geconfronteerd. Wat zou de invloed van ActiZ nog kunnen zijn op het proces van invoering en het toezicht door de inspectie? Verloopt alles nog volgens schema? Heeft het Nivel begin april daadwerkelijk zijn onderzoek geleverd? Zal de inspectie deze zomer daadwerkelijk een quick scan uitvoeren? Wanneer zijn de voorlichtingsbijeenkomsten gepland voor ambtenaren, bestuurders en aanbieders? Kan de quick scan echt als een nulmeting worden beschouwd, of is die bedoeld als laatste testronde voor de CQ-index? Wat is het verschil tussen die metingen en de cliëntentevredenheidsonderzoeken die de gemeenten zelf doen? Krijgen klanten straks te maken met twee onderzoeksrondes? Zal de staatssecretaris erop toezien dat

gemeenten het kwaliteitskader en de CQ-index gebruiken bij de nieuwe aanbestedingstrajecten?

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Dik twee jaar geleden werd de Wmo ingevoerd en de Kwaliteitswet zorginstellingen is daarop van toepassing. Om ervoor te zorgen dat wij geen discussie krijgen over de kwaliteit, is dat natuurlijk logisch. En er is een kwaliteitskader nodig, opdat de inspectie goed kan handhaven. Na tijden van polderen, overleg met allerlei belanghebbenden, zou dat er afgelopen zomer zijn. Helaas is het er echter nog niet. Wie marktwerking zaait, zal dat ook oogsten. In een conflict over een gelijk speelveld voor aanbieders tussen BTM en ActiZ speelt het ministerie van VWS naar mijn idee een behoorlijk kwalijke rol. De reguliere aanbieder vertegenwoordiger ActiZ zegt nee. Ik kan dat best begrijpen, gezien de fouten die het ministerie heeft gemaakt. Ik doel dan op het convenant voor de zzp'ers. Dat heeft de rechter ook geoordeeld en de staatssecretaris heeft niet voor niets gezegd dat zij snel aan de slag gaat. Hoe staat het daarmee?

De thuiszorg kent geen enkele voorwaarde voor een aanbieder. Een schoonmaakbedrijf vindt de staatssecretaris geen enkel probleem, ook niet als dat in private equity zit. Toch weet zij dat het daarbij gaat om winstmaximalisatie. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat het kwaliteitsdocument niet een doekje voor het bloeden wordt? Als winst immers de drijfveer is, waar blijft de kwaliteit van zorg dan?

Hoeveel aanbieders van BTM hebben inmiddels via de gemeente of de AWBZ een toekenning voor middelen gekregen? Graag zou ik die cijfers zien.

Vallen onder het onderzoek dat het Nivel heeft gedaan of misschien nog doet, ook de nieuwe schoonmaakaanbieders? Zo nee, zouden die erbij betrokken moeten worden?

Er zijn twee controleurs van de inspectie voor de huishoudelijke zorg aangesteld. Is dat niet veel te weinig? De thuiszorg is een vrije markt. Iedereen mag zich dus zo maar aanmelden zonder enige eis. Ook mag men onbezorgd aan onderaanbesteding doen. Thuiszorg Rotterdam heeft zijn Wmo-deel onderaanbesteed aan Faveo Zorg. Dat zal wel een bv zijn die uit is op winst, maar die zet slechts één uitzendkracht in. De thuiszorg als bijbaan, wat vindt de staatssecretaris daarvan? Zou het kwaliteitskader daarvoor geen bepalingen moeten bevatten? Wat zegt dit over de opleiding en de kwaliteit van het personeel?

Wij krijgen steeds vaker te horen over incidenten. Mensen worden beroofd, misschien zelfs wel erger, door personen die zich voordoen als personeel van de thuiszorg. Dat mag niet gebeuren. Daartegen moet worden opgetreden. Ziet de staatssecretaris een verband tussen dat soort incidenten en het voortdurend wisselen van aanbieders of van krachten die door aanbieders worden ingezet via uitzendwerk? Wellicht zal het kwaliteitskader daartegen niet helpen.

De SP-fractie gaat er niet mee akkoord dat, als gevolg van de toekomstige Wet cliëntenrechten zorg – het wetsvoorstel ligt nu voor consultatie voor aan belangenbehartigers – de huishoudelijke hulp niet meer onder de Kwaliteitswet zorginstellingen zal vallen.

De SP-fractie vraagt zich af of de staatssecretaris onze mening deelt dat het kwaliteitskader er had moeten zijn voordat de Wmo van kracht werd.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Excuses voor het feit dat ik laat ben. Wij hebben geen inhoudelijke problemen met het Wmo kwaliteitskader huishoudelijke hulp 2009. ActiZ weigert echter wel om dat te ondertekenen, omdat zij een kwestie op de politieke agenda wil plaatsen die relevant is voor de kwaliteit van de huishoudelijke zorg. Die weigering leidde tot vertraging van de vaststelling van het kwaliteitskader. Ik stel voor om zo snel mogelijk te spreken over de kwestie die door ActiZ is geagendeerd. Het betreft de kwestie van het ongelijke speelveld dat zal ontstaan

als zelfstandigen via bemiddelingsbureaus concurreren met de bestaande instellingen op de zorgmarkt. ActiZ merkt op: «Het is tot nu toe niet duidelijk hoe het ministerie van VWS denkt om te gaan met het ongelijke speelveld tussen zorgorganisaties, bemiddelingsbureaus en zzp'ers. Wie is er verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en welke eisen worden daaraan gesteld?»

Wie is verantwoordelijk voor het regelen van vervanging als een zelfstandige zorgverlener door ziekte of om andere redenen niet komt opdagen? Het zou volgens ons mogelijk moeten zijn om zowel de bemiddelaar als de zelfstandige verantwoordelijk te houden voor de kwaliteit van de geleverde zorg. Ook moet het mogelijk zijn om van een bemiddelaar in de zorg te verlangen dat hij in geval van ziekte of bij uitval, voor passende vervanging kan zorgen. Zijn de belangen van de patiënt in voldoende mate zeker gesteld, ook als die cliënten gebruikmaken van de door de regering in het leven geroepen mogelijkheid om de zorg via een bemiddelingsbureau te betrekken?

Er zijn niet alleen zorgen over een gelijk speelveld – wij hechten aan een dergelijk speelveld – maar ook over een veronderstelde vrijblijvendheid. De huishoudelijke hulp zou buiten de nieuwe Wet cliëntenrechten zorg vallen. Daardoor zou bijvoorbeeld de inspectie geen toezicht meer houden op dat deel van de zorgsector. Klopt dit? Zo ja, is het dan niet verstandig om de huishoudelijke hulp in die nieuwe wet op te nemen?

### **Voorzitter: Willemse-van der Ploeg**

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Het afgelopen jaar konden wij van de crisis in de financiële markt leren dat het ontzettend belangrijk is om het toezicht vanuit de overheid goed te organiseren. Bij de totstandkoming van de Wmo hebben wij dat voorzien. Daarom heeft de Kamer er toen mede voor gezorgd dat de zorg die op grond van de Wmo geleverd wordt, onder toezicht van de Kwaliteitswet zorginstellingen valt en daarmee onder dat van de inspectie. Helaas wordt er ruim twee jaar na de invoering van de Wmo nog steeds niet geïnspecteerd. Vorig jaar is er wel een kwaliteitsdocument vastgesteld, maar een grote koepelorganisatie heeft het leveren van kwaliteit aan patiënten inzet gemaakt van onderhandelingen over heel andere zaken. De VVD-fractie vindt dat schandalig en verzoekt de staatssecretaris vandaag om daarvan afstand te nemen. Wij vragen ons af welke sanctiemogelijkheden de regering heeft voor die grote werkgeversorganisatie die dat kwaliteitsdocument niet ondersteunt. De VNG is één van de ondertekenaars. Wij vragen ons dan ook af of overwogen is om gemeenten te adviseren en voorwaarden te stellen voor organisaties om dat kwaliteitsdocument te ondersteunen. Dat zou dan ook moeten gelden voor mensen die onder de Wmo zelfstandig hun werk doen. Graag wil ik dat de staatssecretaris aangeeft op welk moment daadwerkelijk wordt begonnen met controles en op welke manier die vorm krijgen. Ik wil dat de Kamer daarover snel geïnformeerd wordt. Zij heeft daar na 2,5 jaar wel recht op en mag de druk op het toezicht op de kwaliteit van zorg onder de Wmo nu wel opvoeren. De mensen die zorg krijgen, hebben daarop lang genoeg gewacht en moeten weten waar zij terecht kunnen als zij van mening zijn dat de kwaliteit van zorg niet goed genoeg is. Het is immers te zot voor woorden dat wij de afgelopen 2,5 jaar eigenlijk de enigen zijn geweest bij wie mensen hun klachten over de kwaliteit van zorg konden deponeren.

Mevrouw **Leijten** (SP): De VVD-fractie is toch altijd een groot voorstander van een gelijk speelveld voor aanbieders? Wat vindt mevrouw Van Miltenburg van het feit dat het ministerie nog geen oplossing heeft aangedragen voor dat probleem, terwijl de rechter daarover zeker al twee maanden geleden uitspraak heeft gedaan? Blijkbaar is er veel verwarring en speelt het ministerie daarin ook een rol. Vindt zij niet dat het ministerie zich het

probleem van het nog niet geaccordeerde kwaliteitskader zelf op de hals heeft gehaald?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Van die verwarring snap ik geen biet, want het kwaliteitsdocument is klaar. Volgens mij moet de inspectie op basis daarvan controleren. Het maakt dan niet uit of organisaties meegelopen hebben aan het schrijven van het document of niet. Zij moeten gewoon voldoen aan de eisen die daarin staan. Ik snap dus niets van die verwarring. Wat mij betreft is dit het meest gelijke speelveld dat er is. Iedereen moet zich aan dezelfde kwaliteitseisen houden. Die zijn verwoord in het kwaliteitsdocument.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vroeg wat mevrouw Van Miltenburg vindt van het feit dat de staatssecretaris en daarmee natuurlijk het ministerie, nog steeds niet tot een oplossing is gekomen voor die groep zzp'ers in die bemiddelingsbureaus. Waarschijnlijk worden zij wel gefinancierd op grond van de Wmo en de AWBZ. Die zijn immers gewoon gecontracteerd. Vindt zij niet dat die oplossing er moet komen met het oog op haar opvatting dat er altijd sprake moet zijn van eerlijke concurrentie en noem maar op?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Met respect, mevrouw Leijten. Werkt u nu niet net zo hard als ActiZ mee aan het aan elkaar knopen van allerlei dossiers? Vandaag spreken wij over de vraag op welke wijze de inspectie gaat controleren of de zorg die onder de Wmo geleverd wordt, voldoet aan de eisen die uiteindelijk door haar zijn vastgesteld. Met het aan elkaar knopen van allerlei dossiers, werp je mist op. Als mevrouw Leijten mij vraagt wat mijn oordeel is over het feit dat het ministerie daaraan meedoet, antwoord ik dat ook mevrouw Leijten mist opwerpt terwijl dat niet nodig is. Het kwaliteitsdocument is er en men moet zich houden aan de eisen die daarin staan.

**Voorzitter: Van Miltenburg**

**Antwoord van de staatssecretaris**

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Ik wil kort met de aanwezigen terug naar het wetsvoorstel Wmo en de plenaire behandeling daarvan. Mevrouw Leijten en mevrouw Willemse verwezen daarnaar. Als ik met u terugga in de tijd, zal dat veel verheldering geven. In de memorie van toelichting op dat wetsvoorstel dat dateert van juni 2005, staat dat de Kwaliteitswet zorginstellingen ook onder de Wmo van toepassing blijft op de hulp bij het huishouden. De reden daarvan is dat de huishoudelijke hulp van oorsprong onderdeel was van de AWBZ en dat die als zodanig onder de Kwaliteitswet zorginstellingen viel. Verschillende partijen wilden graag dat de Kwaliteitswet zorginstellingen onder de Wmo van toepassing bleef op de hulp bij het huishouden. Een groot deel van de Kamer heeft daarop in verschillende overleggen aangedrongen, waaronder dat in december 2004. In ieder geval mevrouw Van Miltenburg deed dat. Mijn voorgangster stond bij de plenaire behandelingen uitvoerig stil bij de kwaliteit van de huishoudelijke hulp. Zij heeft herhaaldelijk aangegeven dat deze onder de Wmo niet slechter zal zijn dan onder de AWBZ. Zoals mevrouw Willemse al aangaf, was dat in ieder geval nooit de bedoeling. De Kwaliteitswet zorginstellingen blijft immers van toepassing en de inspectie zal toezien op de handhaving. Vanaf de invoering van de Wmo in 2007 heeft de inspectie toezicht gehouden op de hulp in de huishouding onder de Wmo, zoals dat ook gebeurde onder de AWBZ. Ik merk daarbij op dat dit toezicht onder de AWBZ voor de inspectie geen prioriteit had. Voor de hulp bij het huishouden werd daarop niet echt de nadruk gelegd, want er waren weinig klachten. Zoals u weet, is het begrip «kwaliteit of

verantwoorde zorg» in de Kwaliteitswet zorginstellingen in algemene termen omschreven, namelijk als «doeltreffende, doelmatige en patiëntgerichte hulpverlening». Dat is gebeurd omdat de wetgever eenvoudigweg niet over de deskundigheid beschikt om dit specifiek per deelsector in te vullen. Dat moet immers samen met het veld gebeuren. Dat wordt aan zorgverleners overgelaten. Nu hebben wij voor de VVT-sector (Verpleging en Verzorging Thuis) in juni 2006 de normen voor verantwoorde zorg vastgesteld. Deze waren met ingang van 2007, met de invoering van de Wmo, niet meer van toepassing op de huishoudelijke hulp. Voor de huishoudelijke hulp onder de Wmo moest dat proces dus weer van voor af aan beginnen. De voorwaarden waren immers anders en er zaten andere veldpartijen aan tafel. Het waren geen zorgverzekeraars, maar gemeenten. In reactie op de opmerking van de leden van de fracties van het CDA en de PvdA dat dit alles heel lang heeft geduurd, zeg ik dat het een langdurig proces is om tot een normen- of kwaliteitskader te komen. Ik noemde zojuist de VVT-sector. Het heeft 2 tot 2,5 jaar geduurd om tot een kwaliteitskader voor die sector te komen en hetzelfde geldt voor het kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg. Met het ontwikkelen en het testen van het kwaliteitsdocument voor verantwoorde hulp bij het huishouden en de bijbehorende CQ-vragenlijst voor de klantenervaringen, zijn wij een kleine twee jaar verder. Dat is niet een exceptionele periode als je kijkt naar de tijd die wij nodig hadden voor de VVT-sector en de gehandicaptensector. Aan het kwaliteitsdocument dat nu gereed is, is heel hard gewerkt. Ook ActiZ, die zich tot nu toe op andere gronden van formele instemming onthoudt, verklaarde herhaaldelijk dat zij zich inhoudelijk kan vinden in het kwaliteitsdocument voor verantwoorde hulp bij het huishouden. Mevrouw Van Miltenburg vroeg wat wij met dat kwaliteitsdocument gaan doen. Het antwoord op die vraag is dat wij een en ander goed zullen uitvoeren. Wij zijn met ActiZ in overleg over de zzp'ers, maar dat is een andere discussie. Ik ga ervan uit dat wij eruit komen, maar nu gaat het over het feit dat de verantwoordelijkheid voor de uitvoeringskwaliteit bij de gemeenten ligt. Gemeenten sluiten contracten met de aanbieders van de huishoudelijke hulp. De achterban van de VNG is wel akkoord gegaan met het kwaliteitsdocument, dus ik ga ervan uit dat gemeenten in het contract met aanbieders vastleggen dat zij zich houden aan de eisen die in het kwaliteitsdocument staan. In het uiterste geval kan ik het kwaliteitsdocument bij AMvB opleggen, maar dat is nog nooit gebeurd. Ik hoop niet dat het zo ver moet komen. Ik heb goede hoop dat wij snel tot een goede oplossing komen. Het is overigens een geheel ander dossier. Ik hecht eraan om beide dossiers niet met elkaar te vermengen. Kortom, wij gaan gewoon door met de uitvoering van het kwaliteitsdocument en controle door de inspectie.

Mevrouw **Leijten** (SP): Graag wil ik weten wanneer de staatssecretaris antwoord geeft. Wij hebben een schriftelijke vragenronde gehad over het convenant voor die zzp'ers. Die vragen zijn nooit beantwoord. De staatssecretaris zei dat de situatie nu volledig anders is en dat zij om de tafel zal gaan. Hoe zit het dan met het geld dat aanbieders op basis van dat convenant en op grond van de AWBZ of de Wmo hebben gekregen? Ik zou die cijfers graag zien. Mocht de staatssecretaris die cijfers nu niet hebben, dan ontvang ik die graag alsnog. Van de vragen die SP-fractie tijdens de schriftelijke vragenronde heeft gesteld, maakte ook die vraag onderdeel uit. Het is wellicht vervelend dat die dossiers met elkaar vermengd worden, maar het was wel de brief van de staatssecretaris waarin duidelijk werd dat dit de praktijk is. Daarom zitten wij nu om de tafel. Ik wil hierover dus toch duidelijkheid.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Het zou heel treurig zijn als wij hier alleen om die reden aan tafel zaten. Ik hoop dat u zich zodanig aan de kwaliteit van de hulp onder de Wmo heeft gecommitteerd dat dit een reden is om



met elkaar te spreken over het meten en het monitoren daarvan. Gelukkig heb ik dat van veel sprekers gehoord. Ik heb al gezegd dat ik die dossiers niet met elkaar wil vermengen. U weet dat ik in overleg ben en dat het om ingewikkelde juridische constructies gaat. Die zullen voorlopig geen gevolgen hebben voor de aanbieders, anders dan de reeds bekende. Ik zal nagaan of ik die cijfers in tweede termijn kan geven, maar ik denk dat wij die niet hebben. Wij moeten ons vooral richten op het onderdeel waar het vandaag over gaat, namelijk het kwaliteitskader voor huishoudelijke hulp onder de Wmo. Graag kom ik op een ander moment terug op de zzp'ers. De CQ-lijst is door cliënten getest. Die vragenlijst moet nog worden goedgekeurd door de Wetenschappelijke Adviesraad van het Centrum Klantervaringen Zorg. De opdrachtgever verwacht dat hij volgende maand de rapportage van het Nivel ontvangt. Naar verwachting zal eind mei of begin juni het gehele instrumentarium gereed zijn. Dat is conform de gebruikelijke looptijd. Ik merk daarbij overigens op dat de CQ-lijst geen tevredenheidmeting is, maar een ervaringsonderzoek. Tevens zullen er aan zorgaanbieders zorginhoudelijke vragen worden gesteld. Die vragenlijst is in ontwikkeling. Er zal dus op verschillende manieren informatie worden gevraagd.

De afgelopen maanden heb ik steeds gezegd dat wij echt hard aan de slag zijn. Er wordt een aantal stappen gezet, dus ik heb er vertrouwen in dat een en ander binnenkort echt op poten staat. Uiteraard had ik ook liever gezien dat alles wat sneller was gegaan, maar ik kan de zaak niet forceren. Het is immers ook van belang dat alle partijen meedoen. De kwaliteit van de Wmo is immers één van de belangrijke speerpunten. Nu is iedereen zo ver dat hij aan de slag kan gaan. Wij hebben ook alles in het werk gesteld om de inspectie optimaal toe te rusten voor het uitoefenen van haar toezichthoudende taak. Er zijn inmiddels twee inspecteurs aangesteld en één programmamedewerker. Die mensen zijn speciaal gericht op de Wmo. In vergelijking met de situatie onder de AWBZ is dat een fikse uitbreiding. Kortom, er wordt gecontroleerd. De inspecteurs gaan gewoon aan de slag, ook al heeft ActiZ nog niet formeel ingestemd. Die organisatie heeft immers niet gezegd dat zij niet wil meewerken. Als het complete toezichtinstrumentarium gereed is, wil ik graag verder en ik wil de vaart erin houden. Ik heb dan ook met de inspectie afgesproken dat zij dit najaar een quick scan doet om een actuele indruk te krijgen van de kwaliteit van de hulp bij het huishouden. Zodra daarover iets bekend is, zal ik de Kamer daarover informeren. Aan het eind van dit najaar zal de quick scan worden gedaan. Laat ik zeggen dat ik de Kamer aan het eind van dit jaar of begin volgend jaar informeer over de resultaten. Ik kan die dan ook becommentariëren.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Heeft die quick scan het kaliber van een voorzichtige eerste nulmeting? Dat zou betekenen dat wij in 2009 al de eerste resultaten hebben.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Die quick scan kunt u beschouwen als een voorzichtige nulmeting. Het zal een quick scan zijn, maar die zal wel gebaseerd zijn op het kwaliteitskader. Er was sprake van een lange aanloop. Dat ben ik met u eens, maar wij gaan nu wel met volle vaart vooruit. De quick scan is een eerste nulmeting en in de loop van de tijd zal dat instrument verder worden ontwikkeld en verfijnd.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): In de brief werd mij niet duidelijk of het gaat om een testronde, dus het zetten van de laatste puntjes op de i, of dat het een echte quick scan is. Dat is dus een mooie conclusie.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Het is een echte quick scan.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Ik begrijp best dat het opstellen van het document in het kader van de Wmo tijd heeft gekost en dat dit zorgvuldig moest gebeuren. Voor die tijd viel een en ander onder de AWBZ en werd er toezicht uitgeoefend. Aan dat toezicht werden weliswaar geen prioriteiten gesteld, maar het was mooier geweest als dat document vooraf gereed was geweest. Nu zitten wij er drie jaar na de invoering van de Wmo nog tegenaan te hikken dat het misschien sneller had gekund. Ik ben het met de staatssecretaris eens dat het zorgvuldig moest en moet gebeuren, maar wij wisten ruim van tevoren van die overgang. Het was dus mooier geweest als wij dat traject vooraf hadden bewandeld. Dat was mijn grootste zorg. Ik wil niet zeggen dat er in die drie jaar niets is gedaan, maar er is niet structureel aan de hand van een document gecontroleerd zoals wij dat hadden gewild.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat ben ik met mevrouw Willemse eens. Ik heb die vraag ook al eens gesteld. Er is echter geen periode geweest waarin er geen controle plaatsvond. De controle, zoals die er was onder de AWBZ en de Kwaliteitswet zorginstellingen, heeft gewoon plaatsgevonden. Mevrouw Willemse weet net zo goed als ik dat er indertijd haast was. Het toenmalige kabinet had ook haast met de invoering van de Wmo. Het heeft daarom gezegd dat het gaandeweg, daarna, een aantal zaken zou ontwikkelen. Vanuit het oogpunt van kwaliteit zou het achteraf gezien mooi zijn geweest als dit kader er al was geweest. Ik kan mij echter ook voorstellen dat men daarop niet wilde wachten. Men zag immers dat het in andere deelsectoren ook zo lang heeft geduurd.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Wat de staatssecretaris nu zegt, verbaast mij. Zij zegt dat er jarenlang toezicht is gehouden. Waartoe heeft dat dan in materiële zin geleid? Zijn er de afgelopen jaren inspecties uitgevoerd? Konden mensen klachten melden? De afgelopen jaren hebben wij veel debatten over de Wmo gevoerd en die hadden grotendeels betrekking op de kwaliteit. In al die debatten heeft de staatssecretaris daarover nooit iets gezegd.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Nee, want de uitwerking en de wijze van controleren zijn afhankelijk van de veldnormen die je maakt. Mensen kunnen klachten wel melden bij de inspectie. Ik meen dat er drie meldingen zijn gedaan, maar die hadden niet met kwaliteit van de geleverde hulp bij het huishouden te maken. Die hadden betrekking op herindicatie, het uitblijven van zorg en de indicatiestelling. Dat zijn klachten die eigenlijk bij de gemeenten thuishoren. Voordat de Wmo in werking trad, zagen wij al dat de huishoudelijke hulp geen prioriteit had en dat daarover weinig klachten binnenkwamen. Ik denk dat wij ook nu kunnen constateren dat daarover weinig klachten binnenkomen. Ik weet best dat er klachten zijn over de Wmo en over de indicatiestelling. Daarover heeft de Kamer immers regelmatig gesproken. Bij de inspectie komen echter, zoals ik al zei, alleen klachten binnen die niets met de kwaliteit te maken hebben. Uit het benchmarkonderzoek van 2007 blijkt dat cliënten voor de hulp het cijfer 8 geven. Ik besef dat wij daaruit niet onmiddellijk mogen afleiden dat de kwaliteit op orde is. Vaak is dat een signaal waaruit blijkt dat mensen de huishoudelijke hulp enorm waarderen. Wij zien echter wel dat al die onderzoeken een positief beeld schetsen. De benchmark 2008 verscheen in maart 2009. Daaruit blijkt opnieuw dat mensen positief zijn. In 322 gemeenten zijn meer dan 80 000 vragenlijsten ingevuld. 80 000 cliënten hebben daaraan dus meegewerkt en zij gaven een gemiddeld cijfer van 8,1 voor de huishoudelijke hulp. Daaronder valt de planning van de hulp, de medewerkers die hulp bieden, de vervanging van ziekte en de bejegening van cliënten. Uit die cijfers blijkt wel dat de uitvoering van de huishoudelijke hulp door gemeenten onder de Wmo over het algemeen in ieder geval als positief wordt



ervaren. Dat zijn bemoedigende resultaten, al weet je niet zeker of volledig wordt voldaan aan de eisen in het kwaliteitskader.

Mevrouw **Leijten** (SP): Het is maar wat je in een tevredenheidonderzoek vraagt. Alleen al de naam «tevredenheidonderzoek». Ik spreek heel veel mensen die blij zijn dat die meiden komen. Zij zeggen dat het soms wel vervelend is als zij niet komen. Toch klagen zij niet, omdat zij blij zijn dat die mensen meestal komen. Ik hecht eraan om dat op te merken. De staatssecretaris kan wel met die cijfers schermen, maar dat maakt niet dat wij niets meer hoeven te doen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik denk niet dat ik dat gezegd heb. Volgens mij heb ik bij die cijfers relativerende opmerkingen gemaakt. Dat neemt niet weg dat wij die cijfers serieus moeten nemen, ook nu die positief zijn. Dat die positief zijn, doet mij alleen maar deugd. Ik zou willen dat iedereen blij is met dit soort cijfers, al mag je daaruit nooit afleiden dat wij met de armen over elkaar moeten gaan zitten en dat wij achterover kunnen leunen. Wij mogen dus niet zeggen dat wij dan maar niets meer doen.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Tijdens de debatten over de Wmo hebben wij hierover regelmatig gesproken. Wij hebben toen gezegd dat wij inderdaad blij moeten zijn met de scores 7,5 en 8,1. Het had ook anders gekund. Wij hebben toen echter ook regelmatig gevraagd of de vraag achter de vraag bij die mensen helder wordt. Als mensen op een eenvoudige vraag een antwoord moeten geven, gaan zij vaak niet dieper. De staatssecretaris heeft toen gezegd dat zij zal nagaan of het mogelijk is om in die formule daarover iets op te nemen. Wordt dat in die ervaringslijsten gedaan? Ik doel niet op het opnemen van strikvragen, maar op het formuleren van dubbele vragen. Zodoende kom je er soms achter wat mensen werkelijk van die hulp vinden.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ja, dat proberen wij met de CQ-index te doen. Daarin worden wat meer concrete vragen gesteld. Er wordt niet alleen gevraagd of mensen tevreden zijn, maar ook hoeveel hulpen zij de afgelopen drie maanden over de vloer hebben gehad, of die zich aan de afgesproken tijdstippen houden enz. In de CQ-index wordt dus niet alleen naar het oordeel van de klant gevraagd, maar daarin wordt verder doorgevraagd naar de ervaring. Alle aspecten uit het kwaliteitsdocument komen terug in de CQ-vragenlijst. Eerder meldde ik al dat het Nivel bezig is met het valideringsonderzoek naar de vragenlijsten van de CQ-index. Onder anderen mevrouw Wolbert vroeg daarnaar. Dat onderzoek is nog niet afgerond. Ik hoop het rapport daarvan binnenkort te ontvangen. Ik heb al gehoord, dat zeg ik met enige voorzichtigheid, dat ook dat in zeer positieve richting wijst. Zodra dat onderzoeksrapport er is, zal ik dat aan de Kamer sturen met de commentaren van het kabinet. Ik verwacht dat ik een en ander aan het eind van dit jaar aan de Kamer kan sturen.

Voor mij maakt het vanuit het kwaliteitsperspectief niet uit welk bedrijf de huishoudelijke hulp levert. Elk bedrijf moet zich immers aan het kwaliteitsdocument houden. Dat kan dus ook een schoonmaakbedrijf zijn. Misschien is een goed schoonmaakbedrijf soms wel beter dan een slechte thuiszorgaanbieder. Dat sluit ik niet uit. Beide bedrijven worden op dezelfde manier gecontroleerd. Als het werk niet goed is, zal ik geen onderscheid maken in de wijze van controle.

Mevrouw Leijten vroeg naar het toezicht en de risicoanalyse. Natuurlijk wil je dat zo goed mogelijk doen. Daarom kijkt de inspectie naar signalen die zij krijgt. Dat weet mevrouw Leijten. De inspectie kan de betreffende aanbieder een maatregel opleggen. Waar dat nodig is, zal dat dus gebeuren. Wij beschikken dus over het kwaliteitskader en kunnen een beroep doen op de inspectie, maar laten wij vooral de rol van de gemeenten niet vergeten. Ook in de gemeentelijke verordening, de

aanbestedingsbestekken en de contracten besteden de gemeenten aandacht aan kwaliteit. Zij hoeven dat niet eens in het bestek op te nemen, want dat kwaliteitskader geldt toch wel. Zij kunnen echter wel allerlei aanvullende eisen stellen. Daarin zijn zij vrij. Daarbij moeten zij belanghebbenden betrekken. Ook onder de Wmo is het verplicht om een cliëntentevredenheidsmeting te doen. Het kwaliteitskader is dus niet het enige instrument.

Er is gevraagd naar de relatie tussen het kwaliteitskader en de Wet cliëntenrechten zorg. Gevraagd is of die wet ook voor de Wmo gaat gelden. Ik begrijp dat u veel aarzelingen zou hebben als dat niet het geval was. Eerlijk gezegd heb ik ook zelf die aarzelingen. Ik ben er dan ook nog niet uit. Aan de ene kant ligt het niet voor de hand dat de reikwijdte van de Wet cliëntenrechten zorg zich uitstrekt tot de Wmo, want eerstgenoemde wet zal zich richten op zorg en specifiek op de rechten en de plichten in de relatie tussen cliënt en hulpverlener. De Wmo heeft een ander karakter. De gemeenten dienen op grond van de Wmo een vierjaarlijks plan vast te stellen en aan te geven welke maatregelen zij nemen om de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning te borgen. Er hoeft dan niet altijd sprake te zijn van een directe relatie tussen cliënt en zorg- of hulpverlener. In de aanbesteding stelt de gemeente de eisen voor de kwaliteit van de huishoudelijke hulp. Die eisen komen tot uiting in de contracten met aanbieders. Er is ook een verschil tussen de Wet cliëntenrechten zorg en de Wmo. Eerstgenoemde zal echt op de verzekering gericht zijn. In de Wmo staat de compensatieplicht centraal. Gezien dit systeem en de gemeentelijke verantwoordelijkheid, is het dus de vraag of je dat systeem wilt doorkruisen met een wettelijk stelsel dat voortkomt uit de directe relatie tussen de cliënt en de zorgverlener. Die relatie komt voort uit cure en care. Verder is het van het grootste belang om, met name in de eerste fase van de Wmo, de kwaliteit nauwlettend in de gaten te houden. U zult begrijpen dat ik niet het kwaliteitskader heb opgebouwd en extra mensen bij de inspectie heb aangesteld om over een paar maanden te zeggen dat wij daarmee ophouden. Er moet dus iets anders bedacht worden om die kwaliteit te toetsen. Wij moeten nagaan of wij dat op de een of andere manier binnen die wet kunnen regelen, dus of dit specifiek op de Wmo is toe te spitsen. Ik verzoek u om ons daarvoor nog enige tijd te geven. Het wetsvoorstel zal voor de zomer voor advies naar de Raad van State worden gestuurd. Dan moeten wij onze mind hebben opgemaakt. Wij hebben vervolgens nog alle tijd om daarover met de Kamer van gedachten te wisselen.

Mevrouw **Willemsse-van der Ploeg** (CDA): Hoor ik de staatssecretaris nu zeggen dat zij van mening is dat die kwaliteit en het toezicht daarop geborgd moeten worden? Wij hebben het hele circus nu opgetuigd. Ik zeg het een beetje oneerbiedig. Wij zijn zo ver dat alles ontwikkeld is: wij hebben de Kwaliteitswet zorg en de IGZ. Een en ander sluit naadloos aan, dus wij zouden het nu voor elkaar moeten krijgen. Hoe worden de kwaliteit en het toezicht straks geborgd? Zorgt de staatssecretaris ervoor dat die zaken straks, op welke manier dan ook, geborgd worden?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ja, want ik wil dat die kwaliteit geborgd wordt. De vraag is alleen of dat moet gebeuren in een wet die uitgaat van zorginstellingen. Ook is de vraag of je die een-op-een kunt overplaatsen naar gemeenten. Dan plak je als het ware een AWBZ of een zorgverzekeringssysteem op het gemeentebestuur, terwijl wij van de Wmo echt een andere wet moeten zien te maken, waarin die compensatieplicht centraal staat en er ruimte is voor gemeenten om aan te geven hoe zij willen compenseren. Hoe dan ook, linksom of rechtsom, die kwaliteit zal geborgd moeten worden. Je kunt er ook voor kiezen om dat bijvoorbeeld in de Wmo te regelen. Ik hecht eraan om te zeggen dat ik dit alles niet opbouw om het vervolgens af te schaffen. Daarvan kunt u verzekerd zijn.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Heeft de staatssecretaris er zicht op of gemeenten de wettelijke mogelijkheden hebben om de kwaliteit vanuit hun invalshoek te garanderen of te borgen? Als je het dan niet via de Kwaliteitswet zorginstellingen wilt doen, kun je het dan van onderop organiseren? Dat zou wel een ander zicht op de zaak geven.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ja, dat zou kunnen, maar dan moet je wel heel goed weten hoe je dat in wettelijke termen opschrijft. Het is ingewikkeld om het in de Kwaliteitswet zorginstellingen te regelen. Dan moet je nagaan of dat past en of je daarmee niet zo veel overhoop haalt dat je straks problemen krijgt met de Wet cliëntenrechten zorg. Het is van groot belang om die kwaliteit te borgen. Wij zijn hierover dus nog niet uitgepraat. Ik ben daarover ook nog niet uitgedacht. Wat mij betreft staat niet als een paal boven water dat de Wmo geen plek krijgt in de Wet cliëntenrechten zorg. Het is echter ook niet vanzelfsprekend dat de Wmo daarin wordt opgenomen. Wij gaan nu dus na wat uit maatschappelijk oogpunt een goede taakverdeling is en wat in juridisch opzicht een goede manier is om een en ander in de wet op te nemen. Daarop beraden wij ons nu. Graag ben ik bereid om de Kamer daarover te zijner tijd in te lichten. Mevrouw Willemse vroeg of medewerkers hierbij betrokken zijn en of het kwaliteitsdocument de garantie biedt op goede uitkomsten. Vertegenwoordigers van medewerkers worden duidelijk betrokken bij het opstellen van vragen over onder andere de zorginhoud. Die medewerkers gaan straks dus met de vragen aan de slag. De afspraak is dus dat medewerkers hierbij betrokken worden.

Mevrouw Wolbert vroeg hoe het verder gaat met ActiZ. Volgens mij heb ik die vraag al beantwoord: wij gaan gewoon door met het kwaliteitskader, ongeacht of ActiZ al dan niet heeft getekend. Ik voer met ActiZ apart overleg over de zzp-problematiek. Dat doe ik ook met BTN. Over de uitkomst zal ik de Kamer informeren.

Mevrouw Wolbert vroeg verder of de CQ-index bij aanbestedingen door gemeenten wordt gebruikt. De gemeente contracteert de aanbieder en stelt als voorwaarde dat aan de eisen in het document wordt voldaan. Dat houdt ook in het aanbieden van CQ-lijsten onder cliënten, want dat is onderdeel van het kwaliteitskader.

Mevrouw Leijten vroeg naar de onderaanbieders. Ook voor hen geldt het kwaliteitsdocument. Er wordt geen onderscheid gemaakt: iedereen die deze zorg aanbiedt, moet zich aan dat document houden.

Mevrouw Agema vroeg naar de zzp'ers onder de Wmo en de onderaanbesteding. Voor hen gelden inderdaad ook alle eisen. Zij vroeg ook naar de verantwoordelijkheid voor vervanging bij bemiddeling. Als de bemiddelaar alleen verantwoordelijk is voor een kaartenbak met zzp'ers, hoeft men zelf geen vervanging te regelen. Mocht de bemiddelaar ook verantwoordelijk zijn voor inzet en kwaliteit dan dient het bemiddelingsbureau die verantwoordelijkheid daadwerkelijk op zich te nemen. Het dient dan dus zorg te dragen voor een goede kwaliteit.

De vraag van mevrouw Van Miltenburg over het tijdspad heb ik naar mijn idee beantwoord: begin volgend jaar komt de cliëntenervaringmeting over 2009 aan de hand van de CQ-vragen.

Mevrouw Leijten vroeg hoeveel zzp'ers huishoudelijke hulp bieden. Wij beschikken niet over gegevens hierover. BTN geeft bij navraag aan dat het aantal zzp'ers dat huishoudelijke hulp biedt, minimaal is. Meestal verlenen hoger opgeleiden zorg.

### **Nadere gedachtewisseling**

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voorzitter. Graag wil ik van de staatssecretaris wat meer duidelijkheid over twee zaken. Ik begrijp dat de kwaliteit van de huishoudelijke hulp bij haar hoog in het vaandel staat. Toch verneem ik graag van haar of zij van plan is om die kwaliteit wettelijk

te borgen. Dat vind ik namelijk het meest belangrijk. Mensen moeten weten of een en ander wettelijk is gewaarborgd en zo ja, in welke wet. Dat de staatssecretaris daarop nog studeert, begrijp ik. Zij zei dat zij de Kamer te zijner tijd zal inlichten over de uitkomst. Graag wil ik weten wat ik onder «te zijner tijd» moet verstaan. Wanneer is het denkproces klaar en wanneer vernemen wij iets over de uitkomst?

De staatssecretaris zei dat de medewerkers straks met het document aan de slag gaan. Zij en ik weten dat kwaliteit tot stand komt in de directe relatie tussen de zorgvrager en de zorgmedewerker. Het moet dus op die werkvloer gebeuren. Zijn die mensen daarbij betrokken? Zij moeten straks weten welk document zij in hun achterzak hebben op het moment dat zij op stap gaan om kwaliteit te leveren. Het gaat mij dus om de directe inbreng van de mensen op de werkvloer.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor haar antwoorden in eerste termijn. Nu ik het gehele proces overzie, heb ik nog twee punten. Waar ziet de staatssecretaris nu nog beren op de weg? Wat zijn volgens haar reële risico's in dit implementatieproces? Is het mogelijk om de vragenlijsten van gemeenten en de CQ-index in elkaar te schuiven? Zou het niet mooi zijn als er één soort peiling was in plaats dat wij een instrument toevoegen aan het bestaande?

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Het duurde lang voordat het kwaliteitskader gereed was. Ik vroeg in eerste termijn of de staatssecretaris het niet logischer had gevonden als dat kader er was geweest op het moment dat de wet van kracht werd. Die vraag heeft zij nog niet beantwoord. De staatssecretaris wilde met alle partijen om de tafel. Mede daarom duurde het zo lang voordat het kwaliteitskader er was. Ik stel vast dat, mede doordat het ministerie van VWS het convenant voor de zelfstandigen in de zorg heeft geaccepteerd, één van de partijen niet meer wil meedoen. Blijkbaar mag ik die zaak niet met deze kwestie verwarren. Destijds heeft de commissie vragen gesteld. Namens de SP-fractie zal ik die opnieuw indienen als Kamervragen. Dan is die discussie in ieder geval nog gaande. Ik vroeg of twee controleurs voldoende zijn. Er zijn ontzettend veel nieuwe aanbieders. Er is geen zicht op toetreding door nieuwe aanbieders, want het is een vrije markt. Zij hoeven zich dus niet te melden bij de WTZI. De inspectie krijgt überhaupt geen seintje als iemand een WTZI-erkenning krijgt. Zal het dus voldoende zijn om twee extra controleurs aan te stellen? Wil de staatssecretaris de gemeenten erop wijzen dat er veel nieuwe aanbieders zijn die ook in private equity zitten, onderaanbesteden en dus een winst oogmerk hebben? Als winst de drijfveer wordt in de zorg, kan de kwaliteit dan volgens de staatssecretaris nog gewaarborgd worden? Ik vind het schokkend om te horen dat de staatssecretaris zegt dat zij nagaat of de huishoudelijke verzorging nog wel onder de Wet cliëntenrechten zorg kan vallen, omdat het de vraag is of er nog een directe relatie is tussen de hulpbehoevende en de zorgverlener. Ik zie dat de staatssecretaris nu nee schudt. Wat is dan het probleem? Er is juist sprake van contact. Dingen kunnen mis gaan. Daarvoor maken wij de Wet cliëntenrechten zorg. Het lijkt mij dan ook logisch dat de staatssecretaris de huishoudelijke verzorging onder die wet laat vallen. Zij heeft zojuist gehoord dat de fracties van het CDA, de SP en de PVV dat graag willen. Ik zou dat dus vooral meenemen in de overweging.

#### **Voorzitter: Willemse-van der Ploeg**

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Ik heb nog drie punten. Ik hoor dat de staatssecretaris de intentie heeft om het toezicht te handhaven. Daarover ben ik tevreden. Ik begrijp echter niet waarom zij opeens met die compensatieplicht komt. Het gaat immers niet om de voorwaarden waaronder mensen hulp krijgen, maar om de kwaliteit van de

hulp die zij krijgen. Dat heeft niets te maken met de wijze van indicering. Als er voor de huishoudelijke hulp geen plaats meer is onder de genoemde wet, vraag ik mij af op welke manier de staatssecretaris de kwaliteit van de huishoudelijke hulp en de handhaving gaat borgen. Zal er dan een kwaliteitswet komen, speciaal voor de Wmo?

De staatssecretaris zei dat zij doorgaat met het invoeren van het kwaliteitsdocument, ongeacht of ActiZ tekent of niet. Hulde daarvoor! Betekent dat ook dat alle leden zich niet aan dat document kunnen onttrekken, al zouden zij dat willen, door te zeggen dat ActiZ dat niet heeft ondertekend? Ik wil dat de staatssecretaris die vraag duidelijk beantwoordt.

Wat is het oordeel van de staatssecretaris over de opstelling van ActiZ? Blijkbaar vindt zij de kwaliteit van zorg minder belangrijk dan het regelen van de positie van hun eigen werknemers.

### **Voorzitter: Van Miltenburg**

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Ja, ik heb de kwaliteit van de huishoudelijke hulp, evenals de kwaliteit in het algemeen, hoog in het vaandel staan. Mevrouw Van Miltenburg vroeg nogmaals naar de borging van de kwaliteit en de handhaving. Daaruit blijkt dat mijn antwoord in eerste termijn niet duidelijk genoeg was. De systematiek van de Wmo en de AWBZ is anders. De AWBZ heeft betrekking op afdwingbare rechten en de Wmo op voorzieningen. Bij de AWBZ gaat het om medewerkers van een zorginstelling en bij de Wmo, huishoudelijke hulp, om de gemeenten. Ik zeg nogmaals dat ik er gewoonweg nog niet uit ben. Eén optie zou kunnen zijn dat wij een speciaal kwaliteitskader voor de Wmo handhaven. De vraag is echter of dat hanteerbaar is en of er dan juridische middelen zijn die niet goed aansluiten bij de Kwaliteitswet zorginstellingen. Het is een puzzel. Tegen mevrouw Leijten zeg ik dat ik heel goed heb gehoord wat er is gezegd en dat ik alle opmerkingen zal betrekken bij mijn afwijzing. Het lijkt mij echter te vroeg om te zeggen dat wij niets meer doen aan het kwaliteitskader zodra die nieuwe wet er is. Het is sowieso lastig om die nieuwe wet vorm te geven. Wij werken er dus hard aan om dat op een goede manier te doen. Ik zeg nogmaals dat ik de opmerkingen van deze commissie daarbij zal betrekken, maar dat ik niet opnieuw een discussie wil voeren met gemeenten. Zij zijn verantwoordelijk voor de Wmo en zullen zeggen dat er geen sprake mag zijn van verantwoordelijkheden die elkaar doorkruisen. Wij moeten dus nagaan of daarvoor een goede manier is te vinden, waarin een en ander wordt opgenomen in een landelijke wet die eigenlijk geldt voor zorginstellingen en waarmee gemeenten ook uit de voeten kunnen.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Ik vroeg wanneer de staatssecretaris klaar is met haar denkproces. Graag willen wij dat tijdig weten. Straks ligt het wetsvoorstel cliëntenrechten zorg voor. Voor die tijd willen wij uiteraard weten waar die huishoudelijke hulp geborgd is.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat hoort de Kamer sowieso op het moment dat dat wetsvoorstel voorligt. Als het goed is, gaat dat wetsvoorstel rond de zomer naar de Raad van State. Ik zeg toe dat wij expliciet op deze kwestie ingaan op het moment dat het wetsvoorstel aan de Kamer is gezonden. Ik zal echter proberen om de Kamer eerder over dit specifieke punt te informeren.

Er is naar de medewerkers gevraagd. Inderdaad zullen de medewerkers op de werkvloer bij de CQ-index enz. worden betrokken. Het zijn dus niet de directeuren.

Mevrouw Wolbert vroeg of ik nog beren op de weg zie. Nee, ik ben optimistisch gestemd en verwacht niet dat de validatie door de Wetenschappelijke Adviesraad van het Centrum Klantervaring Zorg veel problemen

zal opleveren. Vaststelling door de Stuurgroep normen verantwoorde zorg – alle partijen moeten instemmen en zij worden actief betrokken bij de totstandkoming – zie ik ook als een enorme impuls. Ik ga er overigens van uit dat ActiZ de twee dossiers op een gegeven moment uit elkaar zal halen en dat zij actief zal meewerken aan het leveren van kwalitatief goede huishoudelijke hulp. Volgens mij is dat namelijk ook van groot belang voor de brancheorganisatie zelf.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik schrik ervan dat de staatssecretaris zegt dat zij ervan uitgaat dat ActiZ uiteindelijk zal meedoen aan het kwaliteitskader. Volgens mij heeft de Kamer vandaag duidelijk gezegd dat de zorg die onder de Wmo wordt geleverd, onder de Kwaliteitswet zorginstellingen moet vallen. En dat staat nog duidelijker in de Wmo. Of ActiZ blij is of niet, die organisatie moet gewoon meedoen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ja, dat ben ik met mevrouw Van Miltenburg eens. Dat heb ik volgens mij net ook gezegd. Wij gaan gewoon aan de slag, ongeacht of ActiZ meedoet of niet. Ik ga ervan uit dat zij dat nu nog à contrecoeur doet, maar dat zij op een gegeven moment inziet dat het belangrijk is om daarvan werk te maken, ook in het belang van haar eigen sector. Dat bedoel ik als ik zeg dat ik er vertrouwen in heb dat wij eruit komen. Ik heb er overigens ook vertrouwen in dat wij er met die zzp-discussie uit komen.

Mevrouw Wolbert vroeg of het mogelijk is om de cliëntentevredenheidsonderzoeken en de CQ-index in elkaar te schuiven. De cliëntentevredenheidsonderzoeken vallen onder artikel 9 van de Wmo. Die bestrijken het gehele terrein van de Wmo, dus niet alleen de hulp bij het huishouden. Ik begrijp de vraag echter wel. Ik wil dan ook bevorderen dat voor het onderdeel huishoudelijke hulp de CQ-vragenlijst wordt gebruikt. Het lijkt mij namelijk niet gewenst dat cliënten te veel verschillende vragenlijsten moeten invullen. Daardoor ontstaat het risico dat mensen niet meer weten wat zij invullen. Ik zal met de gemeenten en de inspectie nagaan hoe wij dat kunnen doen.

Mevrouw Leijten zei dat ik de vraag niet heb beantwoord of het niet beter was geweest als het kwaliteitskader er was op het moment dat de wet van kracht werd. In antwoord op de vragen van mevrouw Willemsen en anderen ben ik daarop uitvoerig ingegaan. Terugkijkend zou dat inderdaad wenselijk zijn geweest. Het is echter niet zo gegaan en daarvoor zijn goede redenen aan te geven. Dat neemt niet weg dat de kwaliteit altijd een rol heeft gespeeld.

Mevrouw Leijten vroeg of het aanstellen van twee extra controleurs wel voldoende is. Ik heb geen reden om daaraan te twijfelen. Ik heb al gezegd dat er veel meer controleurs zijn dan vroeger. Overigens zijn het twee controleurs en een programmaondersteuner. Er zijn dus meer mensen mee bezig. Daarbij komt dat er de afgelopen tijd weinig tot geen signalen bij de IGZ zijn binnengekomen die betrekking hebben op de kwaliteit. Bovendien blijkt uit de cliëntentevredenheidsonderzoeken waarin is doorgevraagd, dat cliënten over het algemeen tevreden zijn. Mochten er andere signalen komen, dan zullen wij zien wat wij moeten doen. Ik denk dat dit een goed begin is.

Mevrouw Leijten vroeg of winst een drijfveer is voor kwaliteit. Nee, dat is niet per definitie het geval, maar soms wel. Het gaat altijd om zowel doelmatigheid als om rechtmatigheid en een goede kwaliteit. Wij voeren over tal van thema's gesprekken met de Thuiszorg. Dit onderwerp kan daarbij ook worden betrokken. Ik heb echter geen reden om aan te nemen dat de kwaliteit per definitie zal leiden onder de winst.

Mevrouw Van Miltenburg vroeg of het mogelijk is om van het kwaliteitskader af te wijken. Nee, dat kan niet. Het kwaliteitskader geldt voor iedereen, ongeacht of je wilt meedoen of niet. Elke aanbieder, of die aangesloten is bij ActiZ of niet, kan door de inspectie gecontroleerd



worden op de kwaliteit die hij levert. Dat vind ik een belangrijke waarborg. Daaruit blijkt dat wij ook de kwaliteit van de huishoudelijke hulp serieus nemen.

Mevrouw **Leijten** (SP): De staatssecretaris zei dat die quick scan naar ons toe komt. Wil zij daarin ook opnemen wat de aard van het bedrijf is: oude, reguliere thuiszorginstellingen of bv's met winstoogmerk die in private equity zitten?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Als wij die informatie hebben, zullen wij die zeker toevoegen en uitsplitsen. Dat is geen probleem. Wij zullen dat overigens niet aan cliënten vragen. Met behulp van de quick scan ga je na welke kwaliteit de aanbieders hebben geleverd. Je kunt dan ook nagaan wat de nulmeting is voor de kwaliteit. Misschien zijn er nog wel andere relevante verschillen. Ik kan mij voorstellen dat er verschillen zijn die te maken hebben met de omvang van de aanbieder. Als dat ons informatie kan opleveren die ook voor andere debatten interessant is, heb ik daar- tegen geen enkel bezwaar. Die informatie zal ik de Kamer dus doen toekomen.

De **voorzitter**: Begin volgend jaar zal de Kamer de uitkomsten van de quick scan ontvangen, alsmede de uitkomst van het CQ-onderzoek naar de klanttevredenheid.

Ook zal de Kamer te zijner tijd nader geïnformeerd worden over de zzp-problematiek in relatie tot de Wmo.

Bij de toezending van het wetsvoorstel over de cliëntenrechten zal de Kamer geïnformeerd worden over de visie op de kwaliteitsborging bij de gemeente.

De staatssecretaris zal nagaan of het mogelijk is om de CQ-index en andere vragenlijsten die betrekking hebben op de Wmo samen te voegen. Zodra daarover duidelijkheid is, zal de Kamer daarover worden geïnformeerd.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
Smeets

De griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
Teunissen