

Vergaderjaar 2010–2011

31 765

Kwaliteit van zorg

Nr. 33

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 15 februari 2011

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹ heeft op 26 januari 2011 overleg gevoerd met staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 10 december 2010 over plan B voor HWW Zorg te Den Haag (31 765, nr. 30).**

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

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

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

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Staaij (SGP), Smeets (PvdA) voorzitter, Smilde (CDA), Koşer Kaya (D66), Van der Veen (PvdA), Van Gerven (SP), Van der Burg (VVD), Ouwehand (PvdA), Agema (PVV), Leijten (SP), Bouwmeester (PvdA), Wolbert (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Uitslag (CDA), Elias (VVD), ondervoorzitter, Dijkstra (D66), Dille (PVV), Gerbrands (PVV), Mulder (VVD), Venrooy-van Ark (VVD), Bruins Slot (CDA), Voortman (GroenLinks) en Klaver (GroenLinks).
Plv. leden: Dijkgraaf (SGP), Van Dekken (PvdA), Omtzigt (CDA), Berndsen (D66), Klijnsma (PvdA), Ulenbelt (SP), De Liefde (VVD), Thieme (PvdD), De Mos (PVV), Kooiman (SP), Arib (PvdA), Vermeij (PvdA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Van Toorenburg (CDA), Lodders (VVD), Van der Ham (D66), Beertema (PVV), Bosma (PVV), Straus (VVD), Van Miltenburg (VVD), Ormel (CDA), Sap (GroenLinks) en Halsema (GroenLinks).

Voorzitter: Smeets
Griffier: Teunissen

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Dijkstra, Dille, Leijten, Smeets, Uitslag, Venrooy-van Ark en Wolbert,

en staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, die vergezeld is van enkele ambtenaren van haar ministerie.

De **voorzitter**: Ik heet de staatssecretaris, haar ambtenaren en het publiek op de publieke tribune van harte welkom.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. «Hallo! Nu wil ik toch echt even mijn hart luchten. Ik ben het zó zat allemaal! Er wordt in de media slecht over ons gesproken. Te veel ziekteverzuim. Ja logisch. Ik sta iedere avond met een ongediplomeerde op een zware psychogeriatrische afdeling met 30 bewoners. Beseffen jullie hoe zwaar dit is? Wij houden HWW Zorg in de benen, maar het werk lijkt wel lopendebandwerk geworden». Dit zijn niet mijn woorden, maar de woorden van mensen die werken bij het oude Meavita, dat ongeveer twee jaar geleden failliet ging door wanbestuur en wanbeleid. Honderden miljoenen euro's zijn daar verdwenen. We hebben hierover hoorzittingen gehad. We zijn hier zeer bij betrokken, want er is een hoop geld naar HWW Zorg gegaan, de nieuwe instelling, die voor continuïteit zou zorgen. De continuïteit van de kwaliteit stond echter erg onder druk. Waar nog kwaliteit was, was deze er niet dankzij, maar ondanks het bestuur.

Is de staatssecretaris het met de SP-fractie eens dat de plichtsgetrouwheid en de loyaliteit die spreken uit de mail van de medewerker, ook zouden moeten gelden voor een bestuurder in de zorg? Als zij het hiermee eens is, hoe heeft zij dan schriftelijke vragen kunnen beantwoorden waarin zij meldde dat zij helemaal niets vindt van de carrièremove van de voorzitter van de raad van bestuur van HWW Zorg, die na één jaar doorhopt naar een andere zorginstelling? Deze staatssecretaris zei zelfs dat zij een groot vertrouwen had in de bestuurders, toen ik in het mondelinge vragenuur vroeg hoe het mogelijk is dat na heftige debatten in april van dit jaar, waar de minister, haar voorganger en haar partijgenoot, ons garandeerden dat het binnen drie maanden zou zijn opgelost, de instelling toch onder verscherpt toezicht moest worden gesteld door de minister. Hoe kan dat nou? Toen sprak zij juist het vertrouwen uit in het bestuur. Ik wil graag dat de staatssecretaris hierop ingaat.

Op 15 april 2010 kregen wij de belofte dat het in drie maanden zou zijn opgelost en dat er anders een plan B zou komen. Er is nooit een plan B gekomen, maar in november kwam er wel verscherpt toezicht. Pas toen er verscherpt toezicht kwam, kwamen er sloten op de medicijnkast. Pas toen gingen de medicijnen achter slot en grendel. Waarschijnlijk zijn alle protocollen nu goed opgevolgd, maar hoe heeft het ertoe kunnen leiden dat we het in maart wisten, in april een debat hadden, dat ons bezworen was dat het in drie maanden zou zijn opgelost en dat dit niet is gebeurd? Is de staatssecretaris bereid de ondercuratelestelling, die ik al meerdere keren heb voorgesteld, ook in de mondelinge vragen, nu wel te overwegen? Bij deze organisatie is de rust namelijk nog lang niet weergekeerd. Daar is de organisatie wel aan toe. De medewerkers zijn toe aan rust, niet aan meer flexcollega's, maar aan meer zeggenschap. Wij zijn zeer betrokken bij deze instelling, omdat ze failliet ging en wij haar gered hebben. Daarom vinden wij dat de bestuurders geen beslissing meer mogen nemen zonder dat wij deze accorderen in het belang van de kwaliteit van de organisatie en de loyaliteit van de medewerkers.

Mevrouw **Dille** (PVV): Voorzitter. We zijn het er allemaal over eens dat een organisatie die woonzorgcentra en verpleeghuizen onder haar hoede heeft, kwalitatief goede zorg moet kunnen leveren. Helaas is deze zorg niet in orde voor een grote groep bewoners van deze wooncentra. Er zijn problemen geweest en helaas zijn er nog steeds problemen. Deze groep oudere en kwetsbare mensen verdient het beste, maar krijgt het helaas niet. Ik ben ervan overtuigd dat het grootste deel van het personeel zeer toegewijd en liefdevol wil werken aan verbeteringen, maar op zijn zachtst gezegd blijft het een beetje behelpen, buiten de schuld van het personeel om.

We hebben met zijn allen de verantwoordelijkheid om dit eindelijk in goede banen te leiden. We zouden de rol van de IGZ graag nader bekijken. We willen van de staatssecretaris weten hoe het mogelijk is dat HWW Zorg, een instelling waarvan de IGZ heeft geconstateerd dat deze op vele terreinen slecht functioneert, een halfjaar na deze conclusie onder toezicht van de IGZ nog steeds zo slecht functioneert. Had IGZ, gezien de situatie, niet meteen tot verscherpt toezicht moeten besluiten? Is nu niet de tijd aangebroken om rechtstreeks in te grijpen in de organisatie en het management? Blijft de IGZ niet te veel nadruk leggen op de papieren werkelijkheid, door maar steeds om verbeterplannen te vragen, terwijl eerdere verbeterplannen niet tot het gewenste resultaat hebben geleid? Wordt het kortom niet tijd om naar de werkelijkheid van deze ouderen te kijken, die niet de zorg krijgen die zij verdienen na een leven van keihard werken? Deze mensen vragen mijns inziens alleen maar om een liefdevolle en respectvolle behandeling. Ik ben ervan overtuigd dat dit uiteindelijk is wat telt.

Is de staatssecretaris bereid om al in te zetten op de nieuwe, uitgebreidere bevoegdheden van de IGZ, zoals vastgelegd in het regeerakkoord? We verwachten dat deze staatssecretaris met alle mogelijkheden en organisaties die zij tot haar beschikking heeft, ervoor zorgt dat de organisatie van HWW Zorg op orde komt. Ook verwachten wij dat zij ervoor zorgt dat de IGZ ook bij andere HWW Zorg-instellingen in de nabije toekomst regelmatig onaangekondigde inspecties uitvoert. Kan zij dit toezeggen? Uit zeer betrouwbare bronnen heb ik begrepen dat er potentiële kopers zijn voor HWW Zorg. Weet de staatssecretaris hier iets van? Zo ja, wat heeft dit voor invloed op alles wat wij vandaag besproken hebben?

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind de laatste vraag wel interessant. Bij HWW Zorg zoekt genoeg rond over potentiële kopers. Is mevrouw Dille van mening dat HWW Zorg verkocht moet worden?

Mevrouw **Dille** (PVV): Ik ben van mening dat wij moeten doen wat het beste is. Daartoe moeten wij alle mogelijkheden onderzoeken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Bent u van mening dat geruchten over mogelijke verkoop en het afstoten van locaties en afdelingen aan de hoogste of wellicht de laagste bieder leiden tot rust in de organisatie en dus tot stabiliteit van de organisatie?

Mevrouw **Dille** (PVV): Dat lijkt me niet, nee.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Ook nu spreken we over tekortschietende verpleeghuiszorg. Dit keer spreken wij over HWW Zorg. Vorig jaar heeft de Kamer hierover al uitgebreid gesproken. HWW Zorg heeft de afgelopen periode mogen werken met een cliëntenstop, wat hopelijk heeft geleid tot een drastische verbetering van de omstandigheden van de bewoners. De zorg was er namelijk onvoorstelbaar slecht. Naast de vraag hoe het zover kon komen, hield de vraag mij bezig hoe deze uitgesproken slechte zorg de directie kon ontgaan. Ook in dit AO wil ik nog maar eens kwijt dat organisatieveranderingen en fusie- en defusietrajecten in de

eerste plaats een zware wissel trekken op de medewerkers. Het ziekteverzuim stijgt, invallers zijn niet goed opgeleid en de kwaliteit van de zorg raakt in een neerwaartse spiraal. In het vorige debat over dit onderwerp, in april 2010, heb ik gevraagd of de inspectie bij fusievoornemens of bij meldingen van aanvragen van financiële steun niet meteen intensiever moet toezien op de handhaving van de kwaliteit. Minister Klink zag mogelijkheden. Hij zou bekijken of de inspectie dit voortaan bij haar jaarplannen zou kunnen meenemen. Ik heb onderzocht of dit inderdaad is uitgevoerd. Het jaarplan van de IGZ ligt echter nog bij de drukker. Ik vraag de staatssecretaris daarom of het is gelukt om vanaf 2011 tijd en ruimte vrij te maken voor automatisch verhoogd toezicht bij de aankondiging van fusieplannen of bij het aanvragen van financiële steun.

Ik heb de minister destijds ook gevraagd naar het extra instrument in de gereedschapskist van de inspectie, namelijk de mogelijkheid tot ingrijpen via het aanstellen van een bewindvoerder. Mevrouw Leijten noemt dit de ondercuratelestelling van de instelling. Dat waren volgens mij niet mijn woorden, maar misschien is de gedachte wel dezelfde. Heeft de staatssecretaris dit onderzocht? Kan de Kamer nu concluderen dat dit inderdaad een extra instrument is, naast aanwijzing en bevel? Als het nog geen officieel instrument is, wat ik denk, kan de staatssecretaris het instrument dan niet op eigen gezag inzetten?

Ook in dit debat wil ik graag aandacht voor de verbetering van de verpleeghuiszorg in het algemeen. Ik noemde in het eerdere debat van vandaag al de benchmark van Actiz. Daarin wordt bewezen dat er grote onderlinge verschillen in kwaliteit zijn tussen instellingen. Actiz deelt ze in groepen in. Er is een kopgroep van wat ik excellente zorginstellingen noem. Daarna komt er een middengroep. Dan komt er een groep die onderaan die middengroep bungelt. Ten slotte is er nog een groep van echte achterblijvers. In de benchmark zitten 52 instellingen in de groep die het redelijk tot goed doet, maar in de matig tot slecht scorende groep zitten maar liefst 34 van de 86 zorgorganisaties. De vraag is nu hoe de staatssecretaris ervoor gaat zorgen dat de grote middengroep opschuift naar de excellente instellingen. In het vorige overleg vroeg ik waarop we de staatssecretaris konden afrekenen wat betreft de medewerkers. Nu vraag ik haar wat we van haar mogen verwachten in het verhogen van het aantal prima presterende instellingen. Hoeveel matig tot slecht presterende zorgaanbieders zijn er nog aan het einde van deze kabinetsperiode?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Mevrouw Wolbert sprak over de rol van de IGZ. Twee weken geleden, op 13 januari, is dit ook aan de orde geweest in het IGZ-debat. Mijn collega Margreeth Smilde heeft toen voorgesteld om de IGZ een belangrijke rol te geven, ook naast de NMa, om te controleren of bij fusies de kwaliteit van de zorg vooropstaat. Afhankelijk van het antwoord op deze vraag kan de IGZ een fusie al dan niet laten doorgaan. Is dit ook wat mevrouw Wolbert bedoelt?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Als het CDA zover wil gaan dat slecht presterende instellingen een verbod krijgen om te fuseren, lijkt dat mij een fantastische maatregel, die ons vooruit helpt. Wat ik met minister Klink heb besproken, ging alleen maar over de verhoging van het toezicht door de inspectie. We weten namelijk dat fusies en financiële steun leiden tot kwaliteitsverslechtering in organisaties. De verhoging van het toezicht is een veel mildere maatregel dan de maatregel waarbij je een fusie alleen toestaat als een instelling goed tot zeer goed presteert. Ik neem aan dat matig en slecht presterende instellingen dan een fusieverbod zouden krijgen. Dit lijkt mij een fantastisch voorstel van de CDA-fractie. Als zij het zo scherp stelt, krijgt zij daarvoor onze hartelijke steun.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Fantastisch.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik ben enigszins verbaasd. Ik was zelf bij het debat op 15 april 2010. Toen bespraken we zeer kritische inspectierapporten over HWW Zorg. De bestuurder zei toen dat de rapporten eigenlijk over de hele organisatie gingen. Er was gevaar voor de veiligheid. Er was gevaar op het terrein van medicatie. Toen heb ik minister Klink gevraagd of we die bestuurders niet eens onder curatele zouden stellen. Ik heb voorgesteld dat zij geen beslissing meer mogen nemen zonder dat iemand heeft bepaald dat deze beslissing op dat moment echt noodzakelijk is voor de organisatie. Mevrouw Wolbert beschouwde dit toen als plaatsnemen op de stoel van de bestuurder. Ik stel vast dat zij nu vraagt om dit extra instrument. Is er sprake van gegroeid inzicht?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik denk dat we geen wedstrijdje moeten doen wie het eerst was. Mij gaat het niet om de vraag of in dit speciale geval, bij deze directie, een bewindvoerder aangesteld moet worden. Mijn vraag is of de staatssecretaris heeft uitgezocht of dit een extra instrument in de gereedschapskist van de inspectie kan zijn. Als dit niet zo is, vraag ik de staatssecretaris of zij dit instrument ook op eigen gezag mag inzetten, zonder dat we het allemaal wettelijk vastleggen. Mevrouw Leijten heeft goed begrepen dat de Partij van de Arbeid vindt dat je bij dit soort politieke debatten niet op de stoel van bestuurders moet gaan zitten, maar dat wij aan onze eigen rol moeten vasthouden, namelijk het controleren van de regering, in dit geval de staatssecretaris van VWS.

Mevrouw **Leijten** (SP): In het debat van 15 april 2010 heeft minister Klink mij toegezegd dat hij er serieus naar zou kijken. Hij heeft het onderzocht en heeft het afgewezen. Bewindvoering of ondercuratelestelling? «What's in a name?», zeg ik in goed Nederlands. Het maakt niet uit hoe we het noemen. Ik ben blij dat de Partij van de Arbeid hiervoor nu openstaat. Daardoor tekent zich namelijk een Kamermeerderheid af voor dit extra instrument, waardoor de inspectie niet alleen verscherpt kan toepassen, maar ook gewoon kan zeggen: en nu neemt het bestuur geen beslissing meer zonder dat daarvoor goedkeuring is gegeven. Een meerderheid daarvoor zou een mooie uitkomst zijn van dit debat.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Mevrouw Leijten moet de Handelingen maar eens lezen. Daarin kan zij lezen dat minister Klink over het middel sprak naar aanleiding van een vraag van mij. Het ging niet over deze directie; de minister sprak in algemene zin. Ik vind het onder curatele stellen van een raad van bestuur een totaal ander instrument dan iemand naast de raad van bestuur zetten die samen met de raad naar de dagelijkse uitvoering kijkt. Ik wil gewoon eens zien hoe dit verder uitgewerkt wordt. Volgens mij moeten we geen wedstrijdje doen wie het eerst was. Daar is niemand bij gebaat.

Mevrouw **Dille** (PVV): Ik was niet bij het eerder genoemde debat aanwezig. Het is mij nog steeds niet duidelijk of mevrouw Wolbert dit een goed instrument zou vinden.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Als het instrument betekent dat we een raad van bestuur aan de kant zetten en het bestuur overnemen, dan plaats ik er mijn kanttekeningen bij. De Partij van de Arbeid is een groot voorstander van het hernemen van de invloed op instellingen in het publieke domein. Dat is een bekend feit. Wij vinden dat de overheid in de zorg, in het onderwijs en in de corporatiewereld haar invloed moet hernemen. Als bij het hernemen van invloed een instrumentarium hoort dat ons daarbij helpt, is de Partij van de Arbeid daarvan een groot voorstander. Zo kent mevrouw Dille ons ook. Ik wil het wel eerst uitgewerkt zien. Daarna zeg ik er ja of nee op.

De **voorzitter**: Ik geef mevrouw Leijten gelegenheid om een procedurele opmerking te maken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik kan mevrouw Wolbert vertellen dat de minister twee weken geleden heeft gezegd dat zij dit plan samen met de SP zou uitwerken. Als we de Partij van de Arbeid tot onze medestanders mogen rekenen als wij het instrument «bewindvoerder» noemen, dan zullen wij dit doen.

De **voorzitter**: Dat is geen procedurele opmerking. Dit is reageren op het antwoord van mevrouw Wolbert op de interruptie.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Voorzitter. Het lijkt wel of de wet van Murphy van toepassing is op HWW Zorg. Het verpleeghuis is onderdeel van de organisatie die 22 mln. aan staatssteun heeft gekregen, als opvolger van Meavita. Daarom kijkt de VVD-fractie extra kritisch naar dit dossier. Wij hebben er ook schriftelijke vragen over gesteld. Bij de beantwoording gaf de staatssecretaris aan dat de steun nodig was voor een sociaal plan en de daarmee samenhangende kosten. De steunverlening is bedoeld om de financiële problemen op te lossen. De financiering van de kwaliteitsverbetering dient te komen uit de reguliere exploitatie. De steun mag niet gebruikt worden om de schuldeisers van Meavita West te betalen. Wat gebeurt er nu? De staatssecretaris ziet geen verband tussen de financiële injectie enerzijds en de slechte prestaties van HWW Zorg anderzijds. Het zijn wel deze slechte prestaties waardoor HWW Zorg onder verscherpt toezicht is komen te staan. Toch kan de VVD zich niet aan de indruk onttrekken dat nu per saldo een situatie van slechte zorg gecontinueerd wordt, geleverd door een organisatie die draait op financiële steun van de overheid. Kan de staatssecretaris hierop een toelichting geven? Kan de staatssecretaris ook concreter ingaan op de aanscherping van de regels voor de staatssteun?

De staatssecretaris spreekt haar vertrouwen uit in de aanpak van HWW Zorg om de kwaliteit van de zorg op locatie Houtwijk te verbeteren. Ook spreekt zij het vertrouwen in de IGZ uit om dat verbeteringsproces te sturen en te monitoren. Kan de staatssecretaris aangeven of zij nog altijd verwacht dat het verscherpt toezicht drie à vier maanden na dato van de brief niet meer nodig is? Deze brief was gedateerd op 29 november. Woorden als «systemen», «protocollen», «dossiers» en dergelijke komen veel voor in de documenten rondom HWW Zorg en in de woorden die gewisseld worden. Het gaat natuurlijk om zorg voor mensen. Het valt de VVD-fractie op dat onder hetzelfde AWBZ-regime op de ene plek geweldige zorg geleverd wordt, terwijl de levering van zorg op andere plekken blijkbaar zo onder de maat is dat deze leidt tot verscherpt toezicht. Is verpleeghuis Houtwijk een incident? Met welke werkelijkheid hebben wij te maken? Met die uit de krant, die van de inspectie, die van de medewerkers? De VVD-fractie wil heel graag vertrouwen hebben in de maatregelen van de inspectie om de zorg op orde te krijgen. Want zelfs al is verpleeghuis Houtwijk een voorbeeld en niet de maat, dan nog wil je dat je moeder, je oma of wie dan ook, goede zorg krijgt. Dit kan wellicht een incident zijn, maar als mijn oma daar zou wonen, dan zou het echt een levensgroot probleem zijn. Het laatste nieuws is dat de gemeente erbij betrokken wordt. Wat vindt de staatssecretaris daarvan? De VVD-fractie wil graag helderheid over de kwaliteit van de zorg en wil graag weten of verantwoordelijkheden en bevoegdheden nu goed zijn belegd.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Voorzitter. Tijdens een van mijn werkbezoeken was ik op bezoek bij HWW Zorg. Een verpleegkundige zei in tranen tegen mij: ik houd van mijn vak en van de mensen, maar mijn vlam gaat uit. Ik werd boos. Door wie, door wat of hoe kan het zijn dat een vlam vol passie

voor bewoners, patiënten en het verpleegkundigenvak zo onzorgvuldig wordt behandeld? Hoe word je geen lijdend voorwerp, maar zorg je er zelf voor dat je vlam blijft branden? Ik had een heel mooi stukje voorbereid over verpleegkundige adviesraden en verzorgende adviesraden en hoe belangrijk het is om de inhoud op het niveau van het bestuur te laten horen en te laten doorklinken, maar de staatssecretaris heeft in het vorige debat een toezegging gedaan om te bekijken hoe wij verzorgende en verpleegkundige adviesraden kunnen instellen. Ik dank haar voor deze toezegging.

De bewoners van zorgorganisatie HWW Zorg in Den Haag lopen een zeer hoog risico om onvoldoende zorg te krijgen. Dat stelt de inspectie in een door Omroep West opgevraagd onderzoek. De opsomming van risico's is ronduit schokkend: onvoldoende voorkomen van vallen, doorligplekken en infecties. Ook op het gebied van voeding, vocht, incontinentie, gedragsproblemen en medicatiedistributie scoort men onvoldoende. De problemen zijn volgens de inspectie ontstaan toen de functie van zorgcoördinator is opgeheven. De taken van de coördinator zijn vervolgens niet goed en duidelijk verdeeld over anderen. De inspectie eiste onmiddellijke maatregelen. Zijn deze risico's inmiddels onderzocht?

In het regeerakkoord zijn hierover niet voor niets afspraken gemaakt. De kwaliteit van de ouderenzorg wordt verbeterd door kostendekkende zzp's. Normen worden opgesteld en kwaliteitsprogramma's en best practices uitgewisseld. Rechten van patiënten worden versterkt. Er komen zwaardere sancties en raden van bestuur zijn direct aanspreekbaar. Dit zijn allemaal maatregelen die zouden bijdragen aan de verbetering van de zorg. Kan de staatssecretaris op al deze vier punten ingaan? In het kader van het opstellen van normen en het uitwisselen van kwaliteitsprogramma's door best practices vraag ik de staatssecretaris of zij bekend is met het concept van Excellente Zorg van V&VN. Welk traject heeft de staatssecretaris concreet voor ogen? De problemen in de ouderenzorg moeten immers voortvarend en met daadkracht worden aangepakt. Het verbaast mij bijzonder dat de rapporten van de inspectie waarover Omroep West blijkt te beschikken, niet terug te vinden zijn op kiesBeter.nl. Alleen een rapport over Houtwijk uit 2008 is te vinden op de kwaliteitskaart. Kan de staatssecretaris verzekeren dat de rapporten in het vervolg direct beschikbaar komen?

In de vergelijking van de Volkskrant komen de zorg- en de verpleeghuizen van HWW Zorg niet voor, omdat de kwaliteitsgegevens niet aangeleverd zijn. Dat is niet echt transparant. Hoe is dit mogelijk? De staatssecretaris geeft aan dat de kwaliteitsgegevens in een bepaald format worden gegoten, zodat het de instelling niet geheel vrijstaat om zaken aan te leveren. De CDA-fractie vindt het van belang dat er een adequate vergelijking kan worden gemaakt, zodat appels met appels kunnen worden vergeleken en niet appels met peren. Hoe gaat de staatssecretaris dit aanpakken, in welk traject en welk tijdsbestek?

Mevrouw **Dille** (PVV): Door het betoog van mevrouw Uitslag word ik een beetje bang dat er nog meer dichtgetimmerd gaat worden met regels en protocollen. Zo ontstaat er een soort papieren werkelijkheid, terwijl we allemaal vinden dat het daar niet om draait.

Ik geef een kort voorbeeld ter toelichting. Ik heb een tante van 92, die in een van de verpleeghuizen verblijft. Ik was bij haar op bezoek als nichtje, niet als Kamerlid. Toen ik binnenkwam, zat ze met wiebelende handjes aan tafel. Een op dat moment niet zo gemotiveerde verpleegster zei tegen haar: «Mevrouw Blok, zit u nou weer zo te zeuren met het eten? Dan eten we maar niet!» Hup, bord weg. Ik zei tegen de verpleegster: «Mijn tante niet kan eten zonder hulp, dat weet je toch?» «O ja, natuurlijk», zei ze. Dat soort dingen moeten we ondervangen. Gewoon respectvol omgaan met

deze mensen is heel moeilijk en is ook helemaal niet met protocollen en regeltjes te ondervangen.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik vind het heel spijtig dat u dit beluistert in mijn betoog, mevrouw Dille. Zoals u weet, haal ik in elk debat aan dat ik niet meer regels wil verzinnen. Dat gebeurde ook in het vorige debat, toen mij verweten werd dat ik de PVV zou verwijten meer protocollen te willen schrijven. Ik weet niet welk onderdeel van mijn betoog u triggert, maar ter geruststelling meld ik dat wat u concludeert niet mijn bedoeling is. Ik wil niet meer regels, maar meer vertrouwen en een inhoudelijke betrokkenheid van verzorgenden en verpleegkundigen bij het beleid. Ik ben het van harte met u eens dat oprecht geïnteresseerd zijn in iemand en iemand aankijken als je vraagt hoe het met iemand gaat, in plaats van vragen hoe het met iemand gaat omdat dit toevallig in het protocol staat, de dingen zijn die de kwaliteit van zorg bepalen.

Mevrouw **Dille** (PVV): Daar ben ik het mee eens.

Mevrouw **Leijten** (SP): Minister Klink heeft ons beloofd dat het binnen drie maanden opgelost zou zijn. Hoe oordeelt mevrouw Uitslag erover dat eind november een van de instellingen onder verscherpt toezicht moest worden gesteld? Ik beluister uit de woorden van mevrouw Uitslag ook dat zij vindt dat kiesBeter.nl op dit moment geen goed middel is om inzicht te verschaffen in de kwaliteit, omdat op deze site niet alles te vinden is. Klopt dat?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Kan mevrouw Leijten verduidelijken wat zij bedoelt met haar vraag over de drie maanden?

Mevrouw **Leijten** (SP): Eind maart kwamen er drie schokkende rapporten uit over de verpleeghuiszorg van HWW Zorg. Toen is er geen instelling onder verscherpt toezicht gesteld. De heer Van Dam, bestuurder van de instelling, zei dat de drie rapporten over de drie locaties eigenlijk op de hele instelling van toepassing zijn. Hij zei dat hij het zou aanpassen. Minister Klink heeft ons toen beloofd – de CDA-fractie werd toen vertegenwoordigd door collega Smilde – dat het binnen drie maanden opgelost zou zijn. Ook zei hij dat hij vertrouwen had in het bestuur. In november was desondanks verscherpt toezicht nodig. Hoe oordeelt mevrouw Uitslag hierover?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Het resultaat is nu dat de instelling onder verscherpt toezicht staat. Dat is de gang der dingen. Ik vind het heel belangrijk dat de inspectie erbovenop zit. Wij vinden allemaal dat er kwaliteit van zorg moet worden geleverd en dat de directie de plannen die zij heeft voorgesteld om de kwaliteit te verbeteren, moet uitvoeren. Ik vind het heel spijtig dat dit niet in drie maanden is gebeurd maar in een halfjaar. Dat had eerder moeten gebeuren.

Mevrouw Leijten heeft verder een vraag gesteld over kiesBeter.nl. Ik zou volgens haar suggereren dat kiesBeter.nl geen goed middel is. De CDA-fractie is ontzettend voor transparantie over de kwaliteit van zorg. Mensen moeten keuzevrijheid hebben. Het moet duidelijk zijn waaruit ze kunnen kiezen. Appels met peren vergelijken is heel erg ingewikkeld. Daarom zullen via kiesBeter.nl appels met appels moeten kunnen worden vergeleken. Ik heb daar inderdaad vragen over en die stel ik aan de staatssecretaris.

De **voorzitter**: Dan is nu het woord aan de staatssecretaris. Gezien de tijd mag ieder één interruptie plegen en houden we geen tweede termijn.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Voorzitter. De vragen van de fractieleiden zijn zo verschillend dat ik ze dit keer volgtijdelijk ga behandelen. Zo doe ik recht aan elke vraag. Ik begin met de vraag van mevrouw Leijten die een opmerking voorlas van een medewerker uit een situatie van twee jaar geleden ...

De **voorzitter**: Ik hoor mevrouw Leijten protesteren, maar wij gaan door met de antwoorden van de staatssecretaris. Als iets niet correct is, dan horen we dat wel.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dit is wel relevant. Het is een mailtje van twee of drie weken geleden.

De **voorzitter**: Laten we het houden op een recent mailtje.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik heb «twee jaar geleden» genoteerd. Nu herinner ik mij dat mevrouw Leijten inderdaad aangaf dat het volgens die medewerker zwaar was in de zorg. Dat zie ik als een onderdeel van het grote geheel waar ik als bewindspersoon iets aan kan doen in het totaal van de maatregelen. Wat twee jaar geleden is gebeurd en hoe de situatie toen was, zie ik echter als een vertrekpunt in een organisatie die het ontzettend moeilijk heeft gehad. Over deze organisatie zijn toezeggingen en uitspraken gedaan. Ons systeem is bedoeld voor het leveren van goede zorg aan ouderen die dat verdienen, maar heeft geworsteld met allerlei moderne fenomenen. HWW Zorg is een van de organisaties die het het allermoeilijkst heeft gehad, want er is ontzettend veel geld verdampt. De maatschappij heeft nog nooit te maken gehad met zo'n fenomeen. Daarop is een constructie gevonden waaruit de huidige toestand is voortgekomen. Die situatie is door de inspectie beoordeeld en zij vindt dat er verscherpt toezicht moet komen. De organisatie heeft volgens mijn informatie het verscherpt toezicht ervaren als een steun in de rug. Dat zijn positieve bewoordingen.

Ik heb op de afdelingen rondgelopen. Ik kan onderbouwen wat de inspectie in haar rapport stelt: zij heeft vertrouwen in de toekomst en gemaakte vorderingen zullen zich bestendigen, want de cliënten en de medewerkers hebben ook vertrouwen in de organisatie. Zij zeggen dat ze de bodem hebben geraakt. Er zijn ontzettend veel mensen weggegaan, maar een aantal is gebleven en heeft als anker gediend voor de rest van de organisatie. Het is echter heel belangrijk voor deze organisatie dat er veel mensen met verstand van en gevoel voor de zorg zijn binnengekomen. Dit geldt niet alleen voor de raad van bestuur en de raad van toezicht. Ook pal op de werkvloer, waar het proces tussen cliënt en medewerker energie kan krijgen, zijn nieuwe mensen gekomen. Dat is precies het vlammetje waarvan mevrouw Uitslag zei dat het niet uit mag gaan, want dat moet worden beschermd. Ik wil benadrukken dat cliënten en medewerkers er vertrouwen in hebben dat zij op de goede weg zijn. Dat is het allerbelangrijkst. Cliënten en medewerkers zeggen dat zij ruimte willen om te laten zien dat ze dit gaan halen en hier doorheen komen. Los van deze individuele instelling zijn er in het algemeen vragen gesteld over het zogeheten plan B. Dit begrip is gevormd in debat met een van mijn ambtsvoorgangers. Ik vertaal dit naar een behoefte aan instrumenten naast hetgeen er al is voor kwaliteitsverbetering. Aan dat plan B wordt hard gewerkt.

Dit brengt mij op de vragen van mevrouw Wolbert en mevrouw Venrooy. Belangrijk is dat bij het verlenen van de staatssteun aan HWW Zorg afspraken zijn gemaakt, namelijk dat er aantoonbaar moeite moest worden gedaan die zou leiden tot vervreemding van HWW Zorg. Terecht werd gevraagd of we daarmee niet het risico lopen dat we van de regen in de drup raken. De medewerkers en de cliënten worden misschien ineens niet meer gehoord omdat de afstand tot hen veel groter is. Hoe liggen de

belangen dan? Daarvoor zijn er instrumenten. Mevrouw Wolbert vroeg of die al gerealiseerd waren; ze zijn er dus. Er is een zorgspecifieke fusietoets. De cliëntraad en de ondernemingsraad moeten gekend worden. Wat let ons om het verscherpt toezicht niet als een strafmaatregel, maar als hulp te stellen? We kunnen de inspectie vragen om mee te kijken als het weer moeilijk wordt voor de organisatie vanwege dingen die onrust zouden kunnen veroorzaken. Hoe erg zou het zijn als de inspectie eens extra komt kijken? Met name op het niveau van de cliënten en medewerkers zou dat best kunnen. Ik zou dat een ondersteuning vinden.

Mevrouw **Leijten** (SP): Er is een motie aangenomen naar aanleiding van het debat op 15 april 2010 dat de verkoop, de actieve vervreemding, geen must is. Laat dat een steun in de rug zijn voor zowel HWW Zorg als de staatssecretaris. Zij hoeft zich niet op te laten jagen tot verkoop en vervreemding van misschien wel heel vitale onderdelen van de organisatie. Ik wil graag even terug naar mijn vraag. Ik las een deel van een e-mail voor om te laten zien dat de loyaliteit van de medewerkers gigantisch is. Zij zijn HWW Zorg. Ik las dat voor in relatie tot het vertrouwen van de staatssecretaris in het bestuur. Zij zegt dat er goede mensen bij zijn gekomen, maar die vliegen net zo snel weer uit als zij een carrièremove kunnen maken. Ik vroeg naar het oordeel van de staatssecretaris daarover. Wat is haar oordeel over het bestuur dat zei: we zitten op de bodem, maar geef ons drie maanden om eruit te komen? Na een halfjaar was er toch verscherpt toezicht nodig omdat er nog steeds geen sloten op de medicijnkast zaten. Hoe oordeelt de staatssecretaris over die discrepantie tussen de loyaliteit van het personeel en ...

De **voorzitter**: Mevrouw Leijten, uw punt is helder.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De Kamervraag van mevrouw Leijten ging hier ook over. Ik denk dat het ontzettend belangrijk is en kracht geeft aan de organisatie dat medewerkers loyaal zijn. Natuurlijk mogen mensen weggaan. Niemand is verplicht daar te werken. Ik vind het prijzenswaardig als mensen de moed en de kracht hebben om de organisatie erdoorheen te slepen. Als je een klus op je schouders neemt die een groot veranderingstraject met zich meebrengt en als medewerkers hun vertrouwen in je stellen, dan bouw je een vertrouwensrelatie op die je niet zomaar kunt afbreken. Ik deel dat met mevrouw Leijten. Ik zeg dit ook kijkend naar hoe we hier zitten en verwachtingen scheppen. Als persoon heb ik daar best ideeën over, maar als staatssecretaris ga ik er niet over of bestuurders ergens anders een betere carrièrekansen zien. Dat is mijn bevoegdheid niet. Als privépersoon kan ik daar wel een mening over hebben. Ik begrijp heel goed dat medewerkers die het zo moeilijk hebben graag willen dat mensen die zeggen dat ze hen moeten vertrouwen, hen er daadwerkelijk doorheen helpen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Vorige week hebben we met deze staatssecretaris een goed debat gevoerd. Het ging toen over de vastgebonden jongen in de gehandicaptenzorg. Nu ben ik toch ernstig teleurgesteld over hoe we verder gaan. We hebben het over de toekomst in plaats van over het nu. HWW Zorg heeft een bijzondere geschiedenis met de Kamer en de ambtsvoorgangers van de minister. Ik hoor niet hoe de staatssecretaris deze loyale mensen – niet de bestuurders in maatpakken en met brillen – gaat steunen. Ze zou hun met een ondercuratelestelling rust kunnen gunnen zodat er niet iedere dag een nieuw verhaal is over verkoop. Ik vind dat jammer.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Alsof een ondercuratelestelling rust zou brengen in een organisatie. Dat kan ik helemaal niet volgen. Ik ben juridisch ook helemaal niet bevoegd om een bestuur onder

curatele te stellen. Naar mijn mening gaat het hier om een stukje van een heel grote organisatie. In dat stukje heb ik tijdens mijn werkbezoek een absoluut «pluisgevoel» gehad. Op grond daarvan bevestig ik zelf wat de inspectie heeft gezegd. Vanuit een heel harde gang naar beneden en een botsing op het dieptepunt is een beweging omhoog ingezet. Het vertrouwen in de mensen die die move mogelijk maken, is uitgesproken. Ik vind dat betrouwbaar. Een maatregel die de organisatie, ook nog ongegrond, opnieuw een negatief imago zou geven, vind ik contraproductief.

Mevrouw **Dille** (PVV): Wij hebben veel vertrouwen in de staatssecretaris. Is zij zich er echter van bewust dat een aangekondigd bezoek aan een instelling een heel ander beeld geeft dan een mysteryvisit zoals het IGZ die aflegt?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Dat is een heel goede vraag. Daarom hebben we in het regeerakkoord mysteryvisits als deel van het instrumentarium benoemd. Anders krijg je natuurlijk een instelling te zien waar men het beste beentje voorzet, terwijl je juist de werkelijke kwaliteit van de zorg wilt zien. Ik kan de leden echter op een briefje geven dat ik na 30 jaar direct contact met cliënten, oude mensen van 90, heel goed kan zien of mensen zich veilig voelen. Als ik als vreemd persoon naast ze kom zitten en met ze in gesprek raak, is dat een signaal. Als mensen er goed uitzien en iets zeggen waaruit blijkt dat zij zich prettig en veilig voelen, is dat eveneens een signaal. Ik kan aan medewerkers zien of er positieve energie in hun ogen ligt, ook aan medewerkers die ik zelf van de gang heb geplukt.

Mevrouw Dille stelde een vraag die leek op die van mevrouw Leijten. De IGZ kan sneller en gericht handelen. Daarbij kan zij optreden tot diep in het hart van de kwaliteit van de zorg. Ik heb al gezegd dat ik met dat verfijnde instrumentarium bezig ben. We hebben ook besproken dat het heel relevant is dat medewerkers en cliënten nauw betrokken worden bij verkoop en schaalvergroting. De NMa heeft daar een grote rol in. De publiciteit eromheen zal ook maken dat we daar met z'n allen op letten. We zijn hier met z'n allen bij.

Dan kom ik op de vraag van mevrouw Wolbert. Zij gaf nadrukkelijk aan dat fusietrajecten een grote wissel trekken op medewerkers. Dat is inderdaad zo. Dat zou een reden kunnen zijn om in die fase nog beter te luisteren naar de geluiden van de medewerkers en de cliënten.

Mevrouw Wolbert vroeg ook wat er al gelukt is. Ik heb een reeks van antwoorden die wel een beetje technisch zijn. In het verlengde van de brief Ruimte en rekenschap voor zorg en ondersteuning en van de zorgspecifieke fusietoets is mij in de afgelopen 105 dagen het volgende gelukt. De IGZ geeft uitwerking aan de bijdrage die daarin geleverd moet worden. Er is extra capaciteit om de governanceaspecten mee te nemen in het toezicht. Dat is een grote stap vooruit. De IGZ ontwikkelt een toezichtkader. Dat gaat over toezicht bij fusie en toezicht bij steunverleningsaanvragen. Dat zijn de nieuwe instrumenten waarover we geleerd hebben in een unieke situatie. Er is een earlywarningsysteem ontwikkeld in samenwerking met de NZa waardoor onmiddellijk gereageerd kan worden. Het is dus een aanvullend instrument van de inspectie bij dit soort nieuwe situaties. Ik denk dat dit ontwikkelingen de goede kant op zijn.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik ken de voornemens uit de brief over de governancecode en de fusietoets. Ik ben benieuwd of de voornemens van vorig jaar naar aanleiding van alle ellende bij Meavita, met name het deel van de inspectie die intensiever gaat werken als er sprake is van een fusie of een steunaanvraag, geleid hebben tot uitbreiding van de formatie. Is er meer tijd? Ik kon dat niet terugvinden in de jaarplannen van de inspectie

over 2011 omdat die nog bij de drukker liggen. De staatssecretaris weet vast wat zij met de inspectie heeft afgesproken. Heeft de inspectie meer tijd gereserveerd voor dit type toezicht? Ik kan me voorstellen dat er ook dit jaar weer een instelling zal gaan fuseren.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Zoals ik al heb toegezegd, zal ik een brief sturen over de denklijn waarop ik met de inspectie zit rond enkele kwaliteitsinstrumenten. Ik zeg nooit meer toe dan ik kan waarmaken. Je moet vanuit de actuele situatie belangrijke zaken altijd zo snel mogelijk inbouwen in het instrumentarium.

Mevrouw Venrooy had vragen over de staatssteun. Zij vroeg naar verscherping van de regels bij het verlenen van staatssteun. Ik interpreteer dat als een vraag naar de nieuwe beleidsregels van de NZa bij steunverlening. Die liggen op het terrein van een veel grotere rol van het zorgkantoor en de kwaliteit van het saneringsplan. Die nieuwe regels hebben echter geen terugwerkende kracht. Je leert voor de toekomst. Het is wel belangrijk dat het geld aangewend is voor de bereidingskosten. Het is niet aangewend voor de gewone dingen die elke organisatie zelf moet regelen. HWW Zorg heeft dus geen gebruik kunnen maken van vetrandjes, want die waren allemaal weg. Daarom is het extra belangrijk dat medewerkers vertrouwen hebben in het bestuur. Zij hebben een dieptepunt gekend dat je je echt nauwelijks kunt voorstellen.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): De VVD-fractie is hierover altijd heel kritisch geweest. Ik wil niets afdoen aan de inzet van mensen. Die staat namelijk als een paal boven water. Kan de staatssecretaris wel aangeven dat dit leergeld is om uitermate terughoudend te zijn met het geven van financiële injecties aan organisaties als dit zich in de toekomst weer voordoet?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ja.

Dan kom ik op de vragen van mevrouw Uitslag. Het raakte me dat ze de uitspraak «mijn vlam gaat uit» aanhaalde. Dat illustreert een fenomeen dat we onder allerlei bewoordingen kennen. In de zorg vraagt dat onze aandacht. Iemand heeft dan veel meer gegeven dan hij of zij terugkrijgt. Als iemand zegt dat zijn vlam uitgaat, dan is dat een groot alarmsignaal. Dit is een voorbeeld van bewoordingen waarvan je een «niet-pluisgevoel» krijgt. Mevrouw Uitslag koppelde dat aan de vraag wat er gedaan wordt met de pilot Excellente Zorg. Excellente Zorg is een manier om cliënten en medewerkers goed te positioneren. Er moeten nog enkele slagen gemaakt worden, maar het is een van de instrumenten waarmee we heel nadrukkelijk veel beter kunnen ingrijpen in wat er gebeurt tussen cliënten en medewerkers. Daar halen medewerkers ook energie uit. Ik vind dus dat mevrouw Uitslag een heel goede koppeling maakt. Ik vind dit een goed instrument waarmee we mensen kunnen ondersteunen. Ik kan het niet verplicht maken. Wel kunnen we, als we het «niet-pluisgevoel» in het inspectie-instrumentarium hebben ingebouwd en de verzorgenden een grotere rol hebben gegeven, dit soort best practices en instrumenten onmiddellijk als suggestie geven aan degenen die dat nodig hebben. Daarmee ben ik aan het eind gekomen van mijn antwoorden.

De **voorzitter**: Zijn alle vragen van de woordvoerders beantwoord?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik heb gevraagd hoe de staatssecretaris aankijkt tegen de benchmark van Actiz waarin 34 instellingen gewoon onder de maat presteren.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik heb gevraagd naar kiesBeter.nl en naar de kwaliteit van de gegevens die daarvoor zijn aangeleverd.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Mevrouw Wolbert vroeg hoeveel instellingen onder de maat presteren. Ik vind dat een moeilijke vraag. Ik wil namelijk het een en ander aan de maat veranderen. Het uitgangspunt van goede zorg wil ik op een andere plek gaan leggen. Ik wil een heleboel dingen gaan veranderen. Als het aan mij ligt zijn er geen instellingen die onder de maat presteren. Tegelijkertijd heeft de sector leertijd nodig. Er zullen nieuwe mensen instromen. Je moet ervan uitgaan dat kwaliteitsverbetering een voortdurend proces is. We zullen steeds weer – dat hoop ik ook – hogere eisen stellen aan de zorg voor ouderen, kwetsbaren en jeugd in onze samenleving. Nu wordt op veel plekken in de care heel anders gekeken naar de zorg dan bijvoorbeeld bij een behandeling voor kanker. Ik wil een heleboel manieren van kijken anders hebben. Ik wil het systeem zo innoveren dat het gericht is op de cliënt en de medewerker.

De **voorzitter**: Ik wil nu geen interrupties meer toelaten, al zie ik dat sommige leden nog vragen hebben. Ik moet daar eerlijk in zijn en het is al kwart over zes.

Mevrouw Leijten geeft aan dat er een VAO zal komen. Misschien kan zij even toelichten waarover? Ik vraag dit expliciet omdat we gisteren in het commissievoorzittersoverleg met de Voorzitter hebben afgesproken dat we duidelijk zouden aangeven waarover VAO's zullen gaan.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik wil een VAO om de positieve benadering van de minister om in de langdurige zorg extra instrumenten te hebben voor de inspectie om het bestuur aan te pakken indien nodig, ook bij de staatssecretaris af te dwingen. Daar is een meerderheid voor. Ik hoor dat de staatssecretaris het toch afwijst, terwijl de minister er positief tegenover staat. Wat mij betreft is het totaal onduidelijk hoe het zit. En ik mag ook al niet meer interrumperen. Dan is er dus een VAO nodig.

De **voorzitter**: Wellicht wil de staatssecretaris daar nog op ingaan?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Hier is sprake van een misverstand. Ik heb juist gezegd dat ik, net zoals de minister in het AO over de inspectie heeft aangegeven, wel degelijk vind dat bij onbehoorlijk bestuur een interventie mogelijk moet zijn. Laat daar geen misverstand over bestaan.

De **voorzitter**: Dat is een helder antwoord op de opgeworpen vragen. Ik dank ieder voor zijn aanwezigheid en sluit dit algemeen overleg.