

Vergaderjaar 2010–2011

31 765

Kwaliteit van zorg

Nr. 34

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 22 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 misstanden in verpleeghuis Monteverdi te Zoetermeer m.b.t. de kwaliteit van de geboden zorg (31 765, nr. 29)**.

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), Ouweland (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: Smeets, Agema, Leijten, Dijkstra, Wolbert, Venrooij-van Ark en Uitslag,

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 en haar ambtenaren van harte welkom, net als het publiek op de tribune en onze geachte afgevaardigden. Wij hebben afgesproken dat wij zes minuten spreektijd hanteren, en wel twee keer drie minuten. Wij hebben ook nog een plenaire agenda. Een aantal van onze leden zal wellicht eerder weg moeten vanwege verplichtingen in de plenaire zaal.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. «Stalkers» noemt hij hen, de directeur van de Vierstroom. En: «familieleden die in het verleden een conflict met onze organisatie hebben gehad». In het geval van een conflict denk je toch gauw aan twee partijen die schuld hebben aan de misstanden. Dat is hier niet het geval. Verder stelt de heer Van den Oever dat er «intern afgesproken is onterechte verwijten van deze stalkers niet meer te accepteren en daar waar dat kan zullen we ertegen in het geweer gaan». Het gaat hier niet over stalkers, maar over slachtoffers. Het zal je maar gebeuren. Je moeder die 's ochtends door de begrafenisondernemer in foetushouding in het mortuarium wordt gevonden. Je vader met bijtwenden op zijn arm. Je moeder, de armen van boven tot onder blauw. Zo zijn er nog tientallen gevallen. In mijn dossier zitten zo'n vijftien aangiften. Voordat iemand overgaat tot zoiets heftigs als een aangifte moet er heel wat zijn gebeurd. Dat er zaken geseponeerd zijn, zegt misschien iets over de bewijsbaarheid voor het toebrengen van die verschrikkingen, maar het zegt niets over de vraag of die verschrikkingen hebben plaatsgevonden, want dat hebben ze wel. Ziehier de foto's. De bijtwenden, de armen blauw van boven tot beneden. De foto's laten zien dat die zaken daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. Dat zo'n directeur maar door blijft gaan met het neerslaan van de hartenkreten van deze mensen en zelfs de media de schuld geeft van het bekend worden van deze misstanden zegt alles over de top van deze organisatie: in en in bedorven.

Het geldt niet voor het personeel dat hier en daar, bang voor het verlies van de baan, zich ook nog heeft gemeld bij de familie/nabestaanden. Dat zegt iets over de cultuur van het management.

Zelfs ondergetekende mocht een kopietje ontvangen, met vriendelijke groet, van de directeur: «ontvanger van de sommerende brief, gericht aan de advocaat van de nabestaanden van mevrouw Emans.» Maar ik laat mij niet bang maken.

En wanneer de inspectie bij herhaling constateert dat deze instelling hoge risico's toont op het terrein van de veiligheid van de omgeving, de hoeveelheid toezicht, de deskundigheid van het personeel en de kwaliteit van het medicatiebeheer, en vervolgens bij herhaling zijn vertrouwen uitspreekt in de goede bedoelingen van eenieder en het nieuwste verbeterplan, dan gaat het toch niet helemaal goed. Zeker niet als het geval van de medicijnkast, dat al in 2006 werd gezien, in 2010 nog steeds zo was, en wij nu weer het volgende verbeterplan met open armen mogen ontvangen.

Wij vragen twee dingen aan de staatssecretaris. Ten eerste of zij, net als in de zaak van Brandon, wil bemiddelen tussen de nabestaanden en de directie van het Monteverdi, met als doel te bewerkstelligen dat de instelling begint met het maken van excuses voor de ontstane ernstige

misstanden. En ten tweede of zij wil bewerkstelligen dat deze instelling na herhaaldelijk slechte rapportages van de IGZ tussen 2006 en 2010 onder verscherpt toezicht komt te staan. Wij zouden haar daar zeer erkentelijk voor zijn.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Begin december was ik in het spiksplinternieuwe verpleeghuis Vivaldi om het boek *Stil verdriet* in Zoetermeer in ontvangst te nemen. Van de ervaringen met de verpleegzorg in Zoetermeer wist ik dat het niet pluis was, mede omdat collega Agema meerdere malen geweest had, ook in Kamervragen, op dit verpleeghuis. Maar ik schrok ervan dat deze klachten ook nog kwamen in 2010 en dat dus het gestelde vertrouwen van daarvoor, ook uitgesproken in antwoord op Kamervragen, niet terecht was geweest. Waar ik ook van schrok, was dat er op die dag een gevoelstemperatuur was van – 15°C. De familie stond buiten. Mensen die het boek aan mij en de raad van bestuur wilden overhandigen, stonden buiten. Nieuw gebouw of niet, wij mochten niet naar binnen, maar stonden in de vrieskou. De raad van bestuur was er niet. Ik vond dit exemplarisch. De inspectie zegt jaar op jaar: het gaat hier niet goed. Jaar op jaar worden er verbeterplannen geschreven en het gaat nog steeds niet goed. Nieuw gebouw of niet, een schone lei was duidelijk niet mogelijk, want wij moesten het doen met mensen die wellicht ook een belangrijke functie binnen de organisatie hebben, maar niet met degenen op wie de klachten zich richten, namelijk degenen die in de raad van bestuur zitten. Sterker nog, op het moment dat de familieleden, die met wonden uit het verleden zitten, hierover spreken, krijgen zij niet een bos bloemen, excuses of een gesprek, maar sommaties. Ik wil van de staatssecretaris weten of zij dit normaal vindt. Ik wil weten of zij het normaal vindt dat via dure advocaten wordt gesproken met familieleden of oud-familieleden. Ik ben eigenlijk ook wel een beetje geschrokken van de brief die de staatssecretaris heeft geschreven naar aanleiding van dit boekje. Het is niet fair om personeelsleden in een kwaad daglicht te stellen, maar als je dit leest en de foto's ziet, ook de foto's die mevrouw Agema omhoog hield, kun je bijna niet zo klinisch reageren. Dat kan ik mij niet voorstellen. Er is hier iets aan de hand. Ik zou graag van de staatssecretaris willen weten welke rol zij voor zichzelf weggelegd ziet. Vindt zij ook niet dat, wanneer er jarenlang conflicten zijn, het eerste wat moet gebeuren is dat die worden opgelost? Vindt zij ook niet dat een zorginstelling die zegt met een schone lei te beginnen in een nieuw gebouw, dan ook moet zorgen dat alle kwesties uit het verleden opgelost zijn? Zo ja, dan ben ik erg tevreden met de uitkomst van het debat. Zo nee, dan zal ik zeker de Kamer verzoeken om de staatssecretaris daar opdracht toe te geven.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Voorzitter. Wat is eigenlijk goede zorg? De bewoners van een verpleeg- en verzorgingshuis zijn er heel duidelijk over, zo bleek uit de Volkskrant eind december vorig jaar. Goede zorg gaat over verpleegkundigen en verzorgenden die weten wat zij doen. Het gaat over een veilige en rustige omgeving, over vriendelijke bejegening, aandacht, lekker en samen eten, over afleiding en vrij bewegen. Als een verpleeg- of verzorgingshuis die zorg kan bieden, levert het dus kwaliteit. Wij praten vandaag over misstanden in de zorg bij de Vierstroom in Zoetermeer en straks bij HWW Zorg in Den Haag. Het gaat om twee instellingen die lang niet de kwaliteit konden bieden waar ik het zojuist over had. De inspectie moest die kwaliteit uiteindelijk afdwingen. Ik heb ervoor gepleit om niet apart over deze instellingen te debatteren en heb gevraagd om een debat over de kwaliteit van de Nederlandse verpleeghuiszorg in het algemeen. Mijn fractie vindt het van belang dat dit debat veel breder wordt gevoerd. Het geplande rondetafelgesprek over de ouderenzorg zal ons daarbij helpen. Maar mijn fractie heeft wel twee vragen.

Ten eerste willen wij weten wat de oorzaken zijn van de misstanden bij deze instellingen. Is het een kwestie van falend bestuur? Of moeten wij ons zelf als politici ook eens achter de oren krabben als het gaat om de voorwaarden waaronder de zorg in de praktijk moet worden geleverd? Ten tweede willen wij weten of de IGZ voldoende uitgerust is om adequaat te handelen, want er is hier al een hele tijd iets aan de hand en blijkbaar gaat het niet snel genoeg. Beschikt de IGZ over de juiste middelen om in te grijpen en binnen een aanvaardbare termijn verandering af te dwingen?

Ik heb afgelopen vrijdag onaangekondigd het verpleeghuis REC/Monte-verdi van de Vierstroom bezocht. Ik ben zowel in het Monteverdi-verpleeghuis geweest als in het nieuwe Vivaldi. Ik heb met eigen ogen kunnen zien wat daar inmiddels gebeurt. Ik kwam binnen, er was geen management. Ik had ook niet aangekondigd dat ik zou komen. Ik kon zo doorlopen. Aan familie die op bezoek kwam, werd gevraagd of ik mee mocht. Ik kwam op een gesloten afdeling terecht, waar ik vrij kon praten met personeel en met familie.

Ik constateerde – ik ben een ontzettende leek en daarom vind ik ook dat het eigenlijk niet zo aan ons is om hierover te oordelen – dat de kamers schoon waren en dat het verplegend personeel buitengewoon aardig was. Ik zag dat er op dit moment hard gewerkt wordt aan verbeteringen, dat er coaches zijn die het verzorgend personeel trainen en bijscholen.

Men is er nog niet, maar het gaat de goede kant op.

Een van de punten waar het in dit geval ook over ging, is dat er voldoende en goed geschoold personeel moet zijn. Mijn vraag aan de staatssecretaris is als volgt. Dit kabinet belooft ons 12 000 verzorgenden extra. Kan de staatssecretaris aangeven hoe zij de arbeidsmarkt voor verpleegkundigen en verzorgenden vlot trekt, hoe zij mensen gaat enthousiasmeren voor een opleiding in de zorg en hoe zij denkt die mensen te behouden voor de zorg?

Mevrouw **Agema** (PVV): Ik zou ook graag van D66 willen weten of zij het met ons eens is dat er, om schoon schip te kunnen maken, ook voor de problemen uit het verleden en de ernstige misstanden die hebben plaatsgevonden een oplossing moet komen. Dat die misstanden niet terzijde geschoven moeten worden, maar dat er echt tegen deze nabestaanden moet worden gezegd: het spijt ons dat dit in onze instelling gebeurd is.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ja, wat mijn fractie betreft is het altijd heel erg belangrijk dat er openheid is en dat de bejegening goed is. Dat geldt dus ook voor deze zaken. Ik denk echter, zoals ik al eerder heb gezegd, dat de IGZ ook een belangrijke rol heeft om ervoor te zorgen dat het nu verder goed gaat. De mensen die in het verleden te maken hebben gehad met slechte zorg en met een gebrek aan kwaliteit, moeten wat mij betreft door de huidige directie open worden tegemoetgetreden. Dat is wel een kwestie van die directie zelf, dat kan de Kamer niet voorschrijven.

Mevrouw **Agema** (PVV): Maar wij hebben afgelopen weken gezien dat de staatssecretaris in de zaak van de gehandicapte jongen Brandon ook een bemiddelende rol op zich heeft genomen. Ziet de D66-fractie daarvoor mogelijkheden?

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ja, ik zou het van harte ondersteunen als de staatssecretaris zelf ook meent dat dit nodig is en zou helpen. Daar heb ik geen enkel bezwaar tegen. Alles wat je kunt doen om ervoor te zorgen dat hier veel nazorg komt, is heel belangrijk.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Vandaag overlegt de vaste Kamercommissie twee keer over twee verschillende verpleeghuizen en

twee keer staat de kwaliteit van de geboden zorg ernstig ter discussie. De Vierstroom, waar dit AO over gaat, voldoet wat de PvdA betreft aan de bijna klassieke omschrijving van een zeer grote zorginstelling waarvan de directie – of de vorige directie, of soms die daarvoor – veel aandacht en energie heeft gestoken in fusies, schaalvergrotingsoperaties en reorganisaties, maar waar de medewerkers de veranderingen niet konden bijbenen en waar de managers inschattingfouten hebben gemaakt en hebben ingeteerd op de veerkracht van de organisatie. Uiteindelijk zijn de bewoners en de medewerkers beland in ontoelaatbare omstandigheden. Wat ons grote zorgen baart, is dat het bekend is dat in grote verander- en fusietrajecten de kwaliteit van de zorg onder grote druk staat, juist omdat de medewerkers van fusies onzeker en gestrest worden. Mensen vertrekken, ook omdat zij worden ontslagen. Steeds weer nieuwe collega's moeten worden ingewerkt, de routine raakt eruit en verantwoordelijkheden worden onduidelijk. Medewerkers voelen zich vaak aan hun lot overgelaten.

Het is bovendien bekend dat bij de overstap naar kleinschalige eenheden vaak wordt onderschat dat medewerkers daarvoor de tijd moet worden gegund. De inspectie constateerde dat het hieraan bij Monteverdi in ieder geval ontbrak. De PvdA weet dat deze instelling half januari een voortgangsrapportage over de verbeteringen had moeten schrijven. Mijn fractie wil graag horen of de rapportage er inderdaad ligt en of de staatssecretaris al iets kan zeggen over de inhoud daarvan.

Uit de benchmark van ActiZ bleek vorig jaar dat de medewerkers van organisaties heel negatief oordeelden over en het allerlaagst scoorden op de verandermogelijkheden van hun organisaties. Zij vonden dat veranderingen te snel werden ingevoerd, dat zij daar in het verleden slechte ervaringen mee hadden en dat door het management niet goed werd nagegaan of de veranderingen wel werkelijk op de werkvloer werden uitgevoerd. Als er niet goed voor personeel in zorginstellingen wordt gezorgd, zal het steeds minder goed voor de bewoners zorgen en zullen medewerkers uiteindelijk, doodmoe en een illusie armer, de zorg de rug toekeren.

De PvdA wil weten of het kabinet de extra investering in de verpleeghuiszorg gaat vertalen in een enkele grotere zak geld. Of zet de staatssecretaris de grote instellingen met hun leidinggevenden op afstand? Gaat de staatssecretaris instellingen belonen voor herkenbare en inspirerende leidinggevenden, voor coaching en plezier van medewerkers, voor vastheid en continuïteit door kleinschaligheid? Hoe gaat zij dat doen? Tot slot, wat is er aan het einde van deze kabinetsperiode veranderd voor de medewerkers in de zorg in Nederland?

Mevrouw **Agema** (PVV): Mevrouw Wolbert weet dat mijn fractie absoluut geen fan is van al die fusiedrift van de afgelopen jaren, waar vooral door de PvdA niets tegen is gedaan. Op die fusiedrift zijn wij tegen, maar dat zegt toch niets over een directeur die uiteindelijk de nabestaanden van dit soort misstanden «stalkers» noemt? Dat heeft toch niets te maken met een fusie? Dat heeft toch te maken met goed fatsoen? Die man durft hier nog op de tribune te zitten ook! Deelt mevrouw Wolbert mijn mening dat dit niet gaat over fusiedrift, waar wij ook op tegen zijn, maar over goed fatsoen?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): De PvdA heeft in dit AO vooral de vinger willen leggen op wat er in algemene zin, niet alleen bij deze instelling maar in alle instellingen, gebeurt wanneer er sprake is van een lange periode van fusies en reorganisaties. Dat leidt bijna per definitie tot verwaarlozing van de interne organisatie, van de mensen die het werk moeten doen. Dat is niet onze opvatting, maar het is langzaam maar zeker, door onderzoek op onderzoek vastgesteld en je kunt het ook in alle eerlijkheid zelf waarnemen als je in dit soort instellingen komt. Ons

betog is juist dat directies van dit soort heel grote instellingen te ver op afstand komen. In algemene zin vindt de PvdA dat iedereen zijn fatsoen moet behouden, ook directeuren van instellingen, maar daar wil ik het bij laten.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik deel de analyse wel dat als de top te ver van de realiteit af komt, je snel een crisis kunt krijgen tussen de top en de werkvloer. Deze kwestie is verwoord in het boekje Stil verdriet in Zoetermeer, dat u hebt ontvangen, want ik heb het u persoonlijk toegestuurd. Bent u van mening dat de zaken uit het verleden – laten wij ervan uitgaan dat het nu allemaal goed is – goed opgelost moeten worden? Vindt u dat dat een goede uitkomst van dit debat zou zijn?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Als ik mediator was en geen Kamerlid, had ik vast opvattingen over hoe je met elkaar tot een goede sfeer komt en wat je moet doen om pijn en rancune, kwaadheid of koppigheid, wat voor emotie dan ook die is blijven steken, op te lossen. Maar het punt is dat ik hier niet zit als mediator of organisatieadviseur, maar als Kamerlid voor de PvdA. Ik zit hier om deze staatssecretaris, die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorginstellingen, te controleren op haar beleid en om haar te vragen wat zij aan het einde van deze kabinetsperiode gerealiseerd heeft. Dus ik heb privé best opvattingen over hoe je problemen uit het verleden moet oplossen, maar ik zit hier niet om privéopvattingen over conflicten en het oplossen daarvan te ventileren.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind het heel jammer dat de PvdA dit antwoord afhoudt. Vorige week hebben wij een heel goed debat gehad over de schokkende reportage over Brandon. Toen hebt u een moreel appel gedaan op deze staatssecretaris. Ik vind het jammer dat u het morele appel om zaken uit het verleden echt op te lossen en niet via juridische procedures en advocatenbrieven, vorige week wel deed en nu niet. Dus ik probeer het nog één keer. Vindt de PvdA dat je problemen uit het verleden moet oplossen?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Nogmaals, ik vind daar persoonlijk van alles van en ik zou ook tegen elke directeur van elke instelling willen zeggen: zorg dat je zo goed mogelijk blijft communiceren met je medewerkers. Ik vind vanuit mijn PvdA-achtergrond wel dat instellingen met een moreel kompas aangestuurd moeten worden. Dat heb ik heel vaak betoogd in deze Kamer, maar ik heb geen opvatting over de stijl van leidinggeven, behalve dan dat ik vind dat die dicht bij de mensen moet zijn en dat organisaties de menselijke maat moeten hanteren. Dat is mijn mening over zorginstellingen.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik ben het met mevrouw Wolbert eens als zij het heeft over de kwaliteit van het personeel. Daar heb ik het zelf ook over gehad. Is mevrouw Wolbert het met mij eens dat er een tekort aan personeel is, dat je juist moet inzetten op kwaliteit en dat je daarin moet investeren? Vindt zij dat dit eigenlijk wordt tegengegaan doordat 30-plussers als zij-instromers niet meer uit het mbo komen, en dat dit straks ook een oorzaak kan zijn van een gebrek aan geschoold personeel?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ja, daarmee ben ik het echt van harte eens. Ik vind de 30-plusmaatregel van dit kabinet echt onbegrijpelijk in het licht van de vraag hoe wij nu al en in de nabije toekomst voldoende goed opgeleide medewerkers in de zorg kunnen krijgen. Dus ja, van harte mijn steun voor het verzet tegen deze maatregel.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Voorzitter. Timing is ook een ding. Dit debat vindt plaats midden in de periode tussen de constatering van de

tekortkomingen bij Monteverdi en het moment waarop de maatregelen tot zichtbare en meetbare resultaten moeten hebben geleid. Dat maakt het lastig om de situatie hier en nu te beoordelen.

Het rapport van 16 november 2010 van de IGZ laat aan duidelijkheid niets te wensen over. De veiligheid van cliënten in verpleeghuis Monteverdi is in gevaar door een tekort aan kennis bij de medewerkers, een tekort aan toezicht op de huiskamers en discontinuïteit in de personele bezetting, zowel in kwaliteit als in kwantiteit.

Twaalf punten worden genoemd waarop een onvoldoende wordt gescoord: protocollen, systemen en registraties. Op 10 december 2010 stuurt de staatssecretaris een brief aan de Tweede Kamer om aan te geven dat Monteverdi in beeld is bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De IGZ heeft de verbeterplannen van Monteverdi geaccordeerd en de staatssecretaris geadviseerd, voldoende vertrouwen te hebben dat er verbetering optreedt. Half januari wordt er een voortgangsrapportage geleverd, staat in de brief. Met de PvdA wil ik vragen of de staatssecretaris hierover wat meer kan zeggen. Is het pad naar verbetering daadwerkelijk ingeslagen?

In het eerste kwartaal van dit jaar volgt een nader bezoek van de IGZ en daarop kan ook actie volgen. Door de organisatie wordt aangegeven dat de IGZ ook in februari en maart langskomt om te bezien of verbeteringen zijn doorgevoerd. Er zijn trainingen georganiseerd, coachingstrajecten in gang gezet en de opmerkingen van de IGZ zijn in plannen verwerkt en uitgevoerd.

De reorganisatie van grootschalig verpleeghuis naar kleinschalig wonen was moeilijker dan gedacht. Er is te lang vastgehouden aan centrale voorzieningen, maar men gaat meten om te weten. De staatssecretaris spreekt over het herhaaldelijk teruggrijpen op incidenten die in het verleden hebben plaatsgevonden. De kernvraag luidt of de situatie van Monteverdi een op zichzelf staande situatie is of een exemplarische situatie. Gaan wij hier over elke instelling die er slecht op staat, een debat voeren of gaan wij ons tot de hoofdlijnen beperken? Kunnen de ervaringen met het afbouwen van organisaties tot kleinschalige woonvoorzieningen als leergeld dienen voor andere? Dan heeft het geleden leed van deze mensen in elk geval nog geleid tot minder leed elders.

Kunnen wij met vertrouwen zeggen dat het leed is geleden? Het valt de VVD op dat er twee werelden naast elkaar lijken te bestaan: een papieren wereld met protocollen en plannen van aanpak en een wereld van verhalen, ervaringen en indrukken. Het kost tijd om deze twee werelden met elkaar te verenigen, maar dat moet wel het doel zijn van de inspanningen van de organisatie en van de IGZ, om ervoor te zorgen dat de mensen de geleverde kwaliteit van de zorg als goed ervaren en dat de kwaliteit ook op protocollair niveau geborgd is.

Misstanden mogen niet onder het tafelkleed geveegd worden. De VVD wil graag van de staatssecretaris weten of alles nu op tafel ligt; graag helderheid hierover.

Mevrouw **Agema** (PVV): Wij hebben het over de papieren werkelijkheid van de inspectierapporten waarbij heel veel problemen naar boven zijn gekomen, van 2006 tot nu. Maar er zijn ook 50 meldingen van misstanden die niet in die inspectierapporten staan. Als je zulke foto's ziet, van bijtewonden in de armen, van armen die blauwzwart zijn van boven tot onder, of van een moeder die in foetushouding in het mortuarium gevonden wordt, als de nabestaanden «stalkers» worden genoemd, deelt u dan mijn mening dat hier een zo groot conflict is ontstaan rondom misstanden dat de staatssecretaris er op zijn minst als bemiddelaar voor kan zorgen dat deze pijn, die zo diep gaat, verminderd wordt?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Wat u aansnijdt, is in ieder geval iets waar ik heel erg mee worstel. Aan de ene kant hebben wij de verhalen en

de beelden en ervaringen. Ik heb ook het boek gelezen en de foto's gezien en die vond ik ook schokkend. Aan de andere kant zien wij de inspanningen, die zich inderdaad vaak vertalen in protocollen en in een papieren werkelijkheid. Ik vind dat sprake is van twee werelden die naast elkaar bestaan. Ik vind het heel moeilijk om die met elkaar te verenigen. Ik denk dat dat wel het doel zou moeten zijn, dus dat er recht gedaan wordt aan de situatie van mensen en aan hun beleving. Ik vind het wat ver gaan om nu de staatssecretaris als een soort bemiddelaar het land in te sturen, maar ik geloof wel dat mensen erkenning willen voor leed dat zij hebben geleden en dat zij ook een oprecht verhaal daartegenover willen horen.

Mevrouw **Agema** (PVV): Wij hebben twee weken geleden gezien dat dit in de casus van de gehandicapte jongen Brandon enorm geholpen heeft. In dit geval kunnen wij niet verder. Dit loopt al zoveel jaren. Deze instelling kan niet verder, in ieder geval niet met een directeur die nabestaanden van deze misstanden «stalkers» durft te noemen. Wij kunnen ook niet verder als hier niet een begin wordt gemaakt. Daarom de vraag of de VVD er nog eens over wil nadenken of de staatssecretaris in dit geval, dat net zo bijzonder en laten wij hopen zeldzaam is als dat van Brandon,

De **voorzitter**: Mevrouw Agema, ik ga u in de rede vallen.

Mevrouw **Agema** (PVV): Sorry voorzitter, maar u hebt mevrouw Wolbert van de PvdA zojuist enorm lange antwoorden laten geven. Ik wil ook gewoon de kans krijgen om mijn vraag te stellen zonder dat ik erop aangesproken word om het kort te houden.

De **voorzitter**: Mevrouw Agema, dit is nu uw tweede afsluitende interruptie. Ik heb tot 17.00 uur de tijd en ik wil iedereen aan het woord laten komen. Dus mevrouw Venrooy, wilt u nog even afsluitend reageren op de afsluitende interventie van mevrouw Agema?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Ik heb inderdaad ook aan de staatssecretaris gevraagd of dit exemplarisch is of op zichzelf staat. Ik wil graag eerst afwachten hoe zij tegenover die vraag staat. Ik denk in ieder geval dat er met de ontwikkelingen hier, ook met de overgang naar kleinschalige woonzorgvoorzieningen, in ieder geval wel een andere situatie is ontstaan. Ik wacht graag eerst de reactie van de staatssecretaris af. Maar ik deel met mevrouw Agema de behoefte aan erkenning voor het geleden leed van de mensen om wie het gaat.

Mevrouw **Leijten** (SP): U deelt mijn mening dat er erkenning moet komen voor het geleden leed. Dat is een opmerking waar ik wel wat mee kan, maar ik ken de VVD als een partij die zegt: straffen, boetedoening, duidelijke taal. Vindt u nu ook dat wat in het verleden heeft plaatsgevonden, gewoon uitgezocht moet worden, dat er een streep onder moet, een schone lei, als het nodig is excuses, maar dat dit niet meer mag worden weggeveegd?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Het doet mij ook denken aan een discussie die wij hebben gehad met de Ombudsman waarin hij zei: op het moment dat mensen zich achter protocollen gaan verschansen – dat kan van verschillende kanten zijn, dat zijn situaties die ontstaan wanneer de menselijkheid verdwijnt uit processen – ontstaan er loopgraven. Ik denk dat dat bij geen enkele organisatie goed is, of dat nu een gemeente is die brieven krijgt van inwoners of een zorginstelling, en zelfs ook als het een bedrijf is. Ik denk dat het er altijd om gaat – dat is ook een verantwoordelijkheid die wij met elkaar wel kunnen vragen aan de organisaties die zorg uitvoeren – met elkaar in contact te blijven treden en nooit het aspect van de menselijkheid uit het oog te verliezen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vat dit zo op dat u het eigenlijk wel met ons eens bent. Wij hebben een directe oproep gedaan aan de staatssecretaris: probeer hier een oplossing te forceren, probeer dat desnoods persoonlijk te doen. Ik hoor eigenlijk gewoon in uw antwoord dat u dat met ons eens bent.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Ik vind wel dat wij ons als Tweede Kamerleden dicht bij onze rol moeten houden. Wij kunnen niet direct in de bestuurskamers van organisaties gaan zeggen wat mensen wel en niet mogen doen. Wij kunnen hier wel zeggen wat volgens ons de mentaliteit in de zorg zou moeten zijn. Dat morele appel wil ik graag gedaan hebben. Ik wil niet in de bestuurskamers van organisaties gaan zitten.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Voorzitter. Je zieke vader of moeder zal maar bewoner zijn van een verpleeghuis dat op deze manier in het nieuws is. De collega's voor mij hebben het beeld van de misstanden in Monteverdi duidelijk verwoord. Wij stellen als overheid terecht regels ter bescherming van de kwetsbare mens die is overgeleverd aan zorg. Als deze regels, zoals in dit geval de Bopz, voor de zoveelste keer niet worden nageleefd, wordt er terecht aan de bel getrokken. In de brief schrijft de staatssecretaris ook vertrouwen te hebben dat het bestuur het dit keer wel gaat oplossen. Mijn vraag is dan ook waarom zij dit keer dan wel vertrouwen heeft in het bestuur, terwijl dat in voorgaande keren niet is gelukt. Zijn wij er dan met de regels? Wat ik mis, is de vraag van de IGZ aan het verpleeghuis naar de visie op de kwetsbare mens. Niet met een medisch model, met een brilletje op, maar vanuit de mens, die naast helemaal in de war te zijn ook gewoon wil leven. Gezelligheid, het gevoel er te mogen zijn, ook al snapt hij of zij de wereld om zich heen niet meer. Getroost worden, overleg met familieleden over hoe het was en wat vader en moeder rustig maakt. Dat soort back-to-basic-zaken, maar o zo van belang. Menselijk contact.

Die visie krijgt handen en voeten door de medewerkers. De medewerkers zijn het kapitaal waardoor kwaliteit van zorg kan worden geleverd. Het gaat om menselijk contact, de relatie tussen mensen, ook in verpleeghuis Monteverdi. Zou het geen mooie eis zijn van de inspectie dat ook medewerkers, met name juist de verzorgenden, nadrukkelijk moeten worden betrokken bij de verbeterplannen, bij het inhoudelijk beleid? Waarom stuurt de inspectie ook niet op deze parameters?

Is er een verzorgende adviesraad in Monteverdi, een VAR? Is er een cliëntenraad en hoe actief is die? Hoe kunnen wij dit soort wantoestanden voorkomen in de toekomst zonder nog meer regels te verzinnen in Den Haag? Hoe kunnen wij de mensen die het werk moeten uitvoeren, en cliëntenraden invloed geven op hun eigen woon- en leefklimaat in hun eigen instelling? Graag een reactie van de staatssecretaris op het punt van de VAR, de verzorgende adviesraad en op de positie van de cliëntenraad. Waarom kom ik hierop? Als je de commentaren leest op de vele, vaak hyperige nieuwsberichten op internet over Monteverdi, lees je ook dat er familieleden en medewerkers zijn die zich niet herkennen in dit negatieve geluid. Dat doet overigens niets af aan wat mevrouw Agema ook laat zien, maar er zijn ook mensen die zich er niet in herkennen. De mensen willen wel goed beleid op basis van visie en achten dat noodzakelijk.

Moeten er nu nog meer afvinklijstjes komen? Dan komen wij met ons zorgsysteem in Nederland van de regen in de drup. Wat gaat de staatssecretaris doen als half januari, nu dus, blijkt dat het vertrouwen is beschaamd? Het CDA is er voorstander van om daarbij het woord te voeren, zo nodig middels de inspectie in te grijpen en zwaardere sancties toe te passen, zoals afgesproken in het regeerakkoord.

Tot slot moet mij van het hart dat er ook heel veel goede verpleeghuizen zijn in Nederland, waar het fantastisch gaat. Ik zie dat tijdens mijn werkbezoeken aan diverse verpleeghuizen, waar men zegt dat het onder

hetzelfde regime en met dezelfde regels ook gewoon goed kan worden geregeld. Geen bestuur op afstand maar betrokken bestuurders, geen lastige familieleden, maar gewoon goed contact, met het idee om het samen op te lossen. Ja, voorzitter, ze bestaan.

De **voorzitter**: Ik zie dat mevrouw Dijkstra en mevrouw Leijten een vraag willen stellen. Wij hebben tot 17.00 uur de tijd. Dit gaat wel af van de spreektijd van de staatssecretaris. Ik ga ervan uit dat men de staatssecretaris ruim de kans wil geven om een en ander toe te lichten.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik kan heel kort zijn. Ik vraag aan mevrouw Uitslag of het CDA ook vindt dat er moet worden geïnvesteerd in personeel en, zo ja, hoe dat dan moet gebeuren.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Zeker moet er worden geïnvesteerd in personeel, maar niet door nog een zak geld erbij en vervolgens kijken hoe het geld terecht komt. Ik zou dan willen kijken op welke wijze wij de niveaus een plek kunnen geven zodat er ook echt verschil gemaakt kan worden. Neem de nurse practitioners. Deze mensen zijn er wel, dat blijkt ook uit het inspectierapport, en het is hartstikke goed dat ze er zijn, maar men weet eigenlijk niet zo goed welke plek ze in de organisatie hebben. Investeren in personeel? Ja, maar daar moet wel een strategisch opleidingsbeleid tegenover staan.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik ben enigszins verbaasd. Niemand hier heeft gevraagd om een nieuw protocol. Sterker nog, de sprekers zijn erg kritisch geweest, juist over papieren werkelijkheden. Het deed mij deugd dat de VVD het hierover had. Ik ben dan ook heel verbaasd dat het CDA doet alsof de rest vraagt om nieuwe protocollen. De SP heeft een duidelijke vraag aan de staatssecretaris gesteld. Is mevrouw Uitslag het ermee eens dat de zaken die in het verleden gespeeld hebben en die al zo lang spelen, opgelost moeten worden, al dan niet met hulp van de staatssecretaris?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Volgens mij zijn wij het er helemaal over eens dat ze opgelost moeten worden. De vraag is of de staatssecretaris hierin een rol moet spelen. Ik denk dat zij dit heel goed kan. Kijk naar wat zij vorige week heeft bewerkstelligd in de situatie van Brandon. Ik vraag mij echter wel af of dit de taak van de staatssecretaris is op dit moment. Ik sluit mij aan bij de collega's die gezegd hebben dat ook de Tweede Kamer voorzichtig moet zijn om op die stoel te gaan zitten.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter.

De **voorzitter**: Weer een interruptie? Om 17.00 uur moeten wij sluiten, ik geef het maar aan.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dit komt nu voor de vierde keer voorbij. Ik wil van mevrouw Uitslag weten wat er in de situatie van Brandon veranderd is dat de staatssecretaris bewerkstelligd heeft.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Wij hebben het nu niet over Brandon. De terechte vraag van mevrouw Leijten was wat de staatssecretaris in dit geval gaat doen. Wat mij betreft sturen wij niet bij elk debat dat wij in de Kamer voeren, de staatssecretaris op pad om te gaan bemiddelen. Nogmaals, zij is geen bemiddelaar, zij is een bewindspersoon die beleid moet maken. Ik stel het zeer op prijs dat zij af en toe haar vinger de lucht in steekt om de temperatuur te voelen. Zij moet echter niet na elk debat op pad met haar directie; dat zou wat zijn!

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik heb geen antwoord op de vraag gekregen. Mevrouw Uitslag, u zei dat de staatssecretaris in de situatie van Brandon heeft bemiddeld en dat er dingen zijn veranderd. Wat is er dan veranderd? Volgens mij heeft de staatssecretaris gekeken hoe de vlag ervoor stond en geconcludeerd dat de inspectie gelijk had, namelijk dat er niks gebeurde wat niet mocht, punt.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik laat mij geen woorden in de mond leggen door mevrouw Wolbert. Mij werd gevraagd of de staatssecretaris in dit geval zou kunnen bemiddelen. Dat is niet de functie van de staatssecretaris, zeg ik dan. Wat heeft de staatssecretaris dan bewerkstelligd in de zaak-Brandon?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat zei u namelijk zelf.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Nee, ik gaf alleen aan dat het niet de bedoeling is om dat telkens te gaan doen.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter.

De **voorzitter**: Nee, mevrouw Agema, u hebt vier interrupties gehad. Ik ga afronden, anders komen wij in tijdnood. Ik ga ervan uit dat ook u wilt horen wat de staatssecretaris te zeggen heeft.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Voorzitter. Er is iets aan de hand rond Monteverdi. Wij spreken hier over één instelling en wij spreken hier over de kwaliteit van de verpleeghuiszorg in Nederland. Ik zie ook emoties bij mensen die dingen hebben meegemaakt die ze niet verwerkt hebben, die nog steeds pijn doen. Ik zie dat partijen heel ver uit elkaar staan. Dus ik begrijp goed dat gevraagd wordt of ik niet kan bemiddelen. Het is echter de vraag is of ik dat moet doen. Ik ben het eens met de opmerking dat het heel naar is dat partijen zo ver uit elkaar staan. Ik ben maandag bij Monteverdi geweest, vrijdag in Houtwijk en donderdag in 's Heeren Loo. Ik ben geen leek, zoals mevrouw Dijkstra heel integer opmerkte. Ik ben zelfs helemaal geen leek, want dit is mijn wereld. Ik ben hiernaartoe gekomen om van mijn invloed, gezag en inzicht gebruik te maken en in de rol van bewindspersoon een enorme impuls te geven aan het vooruit helpen van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Mijn aandacht is daarbij nadrukkelijk gericht op de tevredenheid van mensen die zorg krijgen. Daarnaast wil ik dat medewerkers die zorg geven, trots kunnen zijn op hun werk. Mevrouw Wolbert vroeg wat ik wilde achterlaten. Mijn antwoord is dat ik de cliënten naar wie ik straks terugga als ik uitgeregeerd ben en de medewerkers die ik dan weer om mij heen zal hebben, met opgeheven hoofd tegemoet wil treden omdat ik trots kan zijn op het werk dat ik dan gedaan heb.

Hoe dan? Ik heb net als de Kamer rapporten gelezen. Ik heb instrumenten. Ik heb de inspectie. De inspectie heeft met de normen waar zij over beschikt en met de meetinstrumenten die daarvan afgeleid zijn, objectief de kwaliteit van de zorg in Monteverdi gemeten. Mevrouw Leijten merkte op dat je behalve de instrumenten van de inspectie, ook zoiets van een «niet pluis»-gevoel hebt. Er is ook zoiets als een belevingstemperatuur. Ik heb met de inspectie gesproken over de vraag hoe zij een «niet pluis»-gevoel en een belevingstemperatuur meet. Hierover zijn wij in gesprek. In de ogen van een medewerker kun je in één seconde zien hoe hij of zij in de zorg zit. Ik kan dat zien, de Kamerleden waarschijnlijk ook. Maar hoe meet je dat? Daarmee gaan wij aan de gang, met de inspectie en met de verzorgenden, de mensen die direct met de handen aan het bed staan. Hun normen zijn eigenlijk nog nergens verwoord. De normen van de cliënt voor wat goede zorg is en de normen van de verzorgende zelf voor wat goede zorg is, komen niet goed aan bod, niet zo goed als veel deftiger

normen die je in maat en getal kunt uitdrukken. Wij moeten hier een enorme impuls aan geven. Ik vind het heerlijk dat ik dit mag doen. Men heeft mij gevraagd hoe een zorginstelling die het moeilijk heeft, het beter moet gaan doen. Mag dit wel zo lang duren?, vroeg mevrouw Leijten. Dat is een heel goede vraag. Als het een zorginstelling niet lukt om de contacten met de medewerkers en de cliënten goed te houden – ik doe geen uitspraken over individuele gevallen – om ze op een goede belevingstemperatuur te houden, dan is er iets aan de hand. Misschien moet de knowhow van hoe dat wel moet dan van buiten gehaald worden en aan een organisatie toegevoegd worden. Als een organisatie het moeilijk heeft, geeft het mij een blijk van willen leren als gebruik wordt gemaakt van de kennis en de wijsheid van organisaties waar het wel goed gaat. Ik ben hiermee hard aan de slag. Ik bied verbeterprogramma's aan: Zorg voor Beter, In voor zorg. Wat ik wil toevoegen is coaching on the job. Immers, heel veel dingen kun je niet van papier leren. Je kunt het leren doordat iemand jou het goede voorbeeld geeft. Iemand komt bij jou op je werk meelopen. Hij kijkt hoe je het doet en doet voor hoe het ook kan. Terwijl de cliënt om wie het gaat, op dat moment profiteert van deze input, wordt er ook geleerd. Dat noem ik zorgen in natura. Dan kom ik op het punt wat te doen met die 850 mln. Hoe ga je ervoor zorgen dat die 12 000 medewerkers er komen? Hier zijn verschillende scenario's voor. Ik ga het geld gebruiken om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, sowieso op het niveau waar het zorgproces zich afspeelt: tussen de cliënt en de medewerker. De eerste stap die ik hiervoor heb gezet, de punaise die ik heb aangebracht, is de houtskoolschets voor de beginselenwet. Deze legt immers de focus op de afspraken tussen cliënt en medewerker. Als het daar niet goed gaat, is er een bel waaraan getrokken kan worden zodra mensen ontevreden zijn. Dat is het eerste en het dichtstbijzijnde punt waarop je zorg kunt verbeteren.

Mevrouw **Leijten** (SP): De staatssecretaris spreekt mooie woorden over de toekomst, over verbeteringen. Ik zal de staatssecretaris hierin kritisch positief volgen en op het juiste pad houden als dat nodig is. Wij hebben het hier over een zwartboek, over een instelling waar een hoop is gebeurd waarvan schokkende foto's te zien zijn en waarover schokkende verhalen te horen zijn. Wat de SP-fractie betreft is het geen kwestie van: waar twee vechten, hebben twee schuld. In dit geval is sprake van een afhankelijkheidsrelatie en van een machtsrelatie. Men kan spreken van een slachtofersituatie of een klokkenluidersituatie. Om die mooie woorden voor de toekomst kracht bij te zetten, wil ik graag van de staatssecretaris weten hoe zij denkt over dit soort zaken uit het verleden. Hoe wil zij deze opgelost zien?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De interruptie kwam op een goed moment. Ik had net gezegd hoe ik 12 000 medewerkers zou vinden en binden. Mevrouw Leijten noemt een individuele situatie en individuele incidenten. Ik zal mijn best doen om te laten zien dat de zorg in Nederland goed kan zijn. Daar waar iets niet is goed gegaan, is het ontzettend belangrijk dat dit kwetsbaar goedgemaakt wordt, dat mensen bereid zijn om te zeggen: er is iets niet goed gegaan, daar leren wij van.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dan wil ik graag het antwoord op de vraag die ik heb gesteld. Vindt de staatssecretaris het dan opportuun dat een zorginstelling mensen die klachten hebben en die daar graag over willen spreken maar een dichte deur vinden, bestookt met brieven van advocaten in plaats van een goed gesprek aan te gaan? Wat is het oordeel van de staatssecretaris?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik vind dat een zorginstelling toegankelijk hoort te zijn voor de tevredenheid of ontevre-

denheid van medewerkers, cliënten en hun familie. Het gaat altijd om instellingen waar sprake is van verdriet omdat de situaties verdrietig zijn, veel meer dan bijvoorbeeld in een winkelketen. Een verhoogde gevoeligheid voor de belevingstemperatuur hoort dus bij dit werk, ik ben dat helemaal met mevrouw Leijten eens.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): De staatssecretaris had het even over de beginselenwet en de houtskoolschets. Wij komen daar later nog over te spreken. Wat de staatssecretaris schetst, is heel goed. Ik maak mij echter een beetje zorgen dat je, als je daarover praat, niet meer kijkt naar de vraag hoe het komt dat het op dit moment niet goed geregeld is en vergeet om de oorzaken aan te pakken. Je kunt straks wel recht hebben op van alles, maar als je er niet aan kunt voldoen, heb je weinig aan zo'n wet.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik denk dat mevrouw Dijkstra bedoelt: zijn de voorwaarden waaronder de verzorgenden de zorg kunnen leveren wel voldoende? Dat staat daar onlosmakelijk mee in verband. Het is onderdeel van die 850 mln. Het zou zonde zijn om die zomaar in de sector te storten, terwijl in de sector een heleboel structurele elementen verbeterd kunnen worden. Laten wij beide mogelijkheden om de zorg te verbeteren ter hand nemen.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Dat begrijp ik heel goed. Ik zou graag van de staatssecretaris willen weten waar zij vooral oog voor heeft. Ik zie dat het steeds vooral gaat over de kwaliteit van het personeel en van de scholing. Bij de instelling waar wij nu over praten, Monteverdi, was dat een belangrijk punt van kritiek van de IGZ. Daar wordt nu aan gewerkt. Hoe denkt de staatssecretaris over de mogelijkheden om het personeel beter te scholen en om aan al die mensen te komen die nodig zijn? Ik hoorde met betrekking tot Vivaldi, een nieuwe vestiging, dat op een vacature voor een verpleegkundige precies drie reacties kwamen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik laat het individuele voorbeeld maar even voor wat het is. Als ik het goed begrepen heb, vraagt mevrouw Dijkstra wat wij doen om ervoor te zorgen dat wij straks genoeg mensen op de werkvloer hebben. Hierin is een aantal stappen. Dit heeft te maken met bijvoorbeeld het beroep meer een gezicht geven; laten zien hoe belangrijk het is. Ik doe dat niet voor de show, ik doe dat omdat ik het een ontzettend belangrijk beroep vind. Ik wil het dan ook meer «smoel» geven, deels door de positie in de organisatie te versterken, deels door mensen op het niveau 2/3 te laten vertellen wat voor hen goede zorg is, opdat zij hun eigen professionele standaarden hebben. Hun opinie wordt dan dus ook gevraagd bij een inspectiebezoek. Vooral wil ik graag ervoor zorgen dat het beroep aantrekkelijk blijft en dat het beeld van de zorg verbetert ten opzichte van hoe het nu is. Het is een plek van de samenleving waar de hele samenleving kan leren hoe je goed met mensen kunt omgaan.

Mevrouw **Agema** (PVV): Wij kunnen nog heel veel debatten houden over de zorg in de breedte en over wat wij gaan doen volgens het gedoogakkoord. Het is twee minuten voor vijf. Ik wil graag doorgaan naar REC/Monteverdi. Als er vandaag niets gebeurt, gaan de mensen weer naar huis om de komende vier jaar weer keer op keer te maken te krijgen met een directeur die zijn hoofd omdraait, die hen in de krant zelfs stalkers noemt, en met een politiek die de andere kant op kijkt. Ik wil graag van de staatssecretaris horen wat er nu gaat gebeuren met REC/Monteverdi. Ik zou graag willen dat zij een en ander nu naar zich toetrekt, dat zij gaat bewerkstelligen dat er een en ander verbetert. Ook zou ik graag een toelichting van de staatssecretaris willen op de zin die in het gedoogakkoord staat, namelijk dat de «raden van bestuur expliciet verantwoordelijk

en aanspreekbaar worden op het functioneren van hun instellingen». Hoe gaat dit in de praktijk uitwerken voor het REC?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Wij hebben geen juridische mogelijkheid voor ondercuratelestelling. In algemene zin heeft de minister in het debat over de inspectie toegezegd om te onderzoeken hoe zij handvatten kan krijgen. Ik ben met ActiZ in gesprek om te bezien hoe ik de bestuurlijke kwaliteiten in de zorgsector kan verbeteren. Ik ben bezig met een governance code waarin ik heel nadrukkelijk wil vastleggen dat je niet in een raad van toezicht of in een raad van bestuur van een zorginstelling kunt zitten zonder antennes te hebben voor het «niet pluis»-gevoel en de belevingstemperatuur. Daar gaat het in de zorg uiteindelijk immers om.

Mevrouw **Agema** (PVV): De minister kan een aanwijzing geven. De inspectie kan een instelling onder verscherpt toezicht stellen. Er kan zo veel, maar er gebeurt niets. Er is zo veel pijn en zo veel zeer! Ik ga al vier jaar met deze nabestaanden om. Dit is het schrijnendste dossier dat ik in mijn kast heb liggen. Er gebeurt niks. Na zoveel jaar hebben wij eindelijk een debat en ik zie het weer gebeuren dat wij straks weglopen en de mensen weer naar huis gaan, terwijl alles blijft zoals het was en de directeur blijft zitten waar hij zat.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik realiseer mij dat mevrouw Agema onmiddellijk actie wil. De inspectie gaat er nog naartoe. De inspectie hoort ook waarover wij nu spreken. Ik neem aan dat men de gevoelstemperatuur en het «niet pluis»-gevoel zal meenemen. Ik denk dat het niet goed is dat ik nu een rol naar mij toetrek die eigenlijk niet bij mij hoort. Ik denk dat iedereen gehoord heeft hoe wij hier vandaag over praten, dat wij elkaar vinden in het feit dat het eigenlijk niet kan dat partijen zo ver van elkaar afstaan. Ik ga ervan uit dat degenen die de verantwoordelijkheid hiervoor dragen, donders goed geluisterd hebben naar waar wij het over hebben en dat zij hierop actie zullen ondernemen, voor zover zij dat kunnen en voor zover wij vinden dat dit zou moeten.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik ben even kwijt hoever de staatssecretaris is met de beantwoording van de vragen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Als ik een vraag van mevrouw Wolbert vergeten heb, stel ik voor dat zij haar vraag herhaalt.

De **voorzitter**: Betekent dat dat u alle vragen beantwoord hebt?

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

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Als ik nu op een rijtje zet wat ik van de staatssecretaris heb gehoord over de manier waarop de extra investeringen in de verpleeghuiszorg landen op het punt van de kwaliteit, heb ik haar horen zeggen dat er een beginselenwet is, eigenlijk het juridisch vastleggen van het zorgplan. Dat geeft rechten, maar dat is nog niet hetzelfde als verbetering van de kwaliteit van de sector. Verder hoor ik de staatssecretaris zeggen: ik ga investeren in het imago. Ik hoor haar ook zeggen: ik ga investeren in het verbeteren van de positie van verzorgenden.

De **voorzitter**: Wat is uw vraag?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Het is een beetje van dit en een beetje van dat. Zou het niet goed zijn om aan het begin van deze kabinetsperiode van de staatssecretaris een samenhangend stuk te ontvangen met een visie om

via een plan van aanpak de komende vier jaren te komen tot verbetering van de kwaliteit van verpleeghuizen – ik heb het dan over de investering van die extra miljoenen – opdat wij de plannen beter in samenhang kunnen zien? Ik zou daar een groot voorstander van zijn.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Uiteraard, maar ik vind dit niet de gelegenheid om op zoiets belangrijks in te gaan. Er zijn twee debatten over twee individuele zorginstellingen. Ik zou het niet passend vinden om de impuls in de ouderenzorg – ik zie dit als iets heel belangrijks – tussen neus en lippen door een plek te geven. Wij gaan dit op korte termijn heel veel aandacht geven.

De **voorzitter**: Mag ik dan een procedurevoorstel doen om dit punt in het planningsoverleg met de staatssecretaris aan de orde te stellen?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat vind ik een goed plan, voorzitter. Dan komt het daar in zijn volle breedte terug.

Ik heb nog wel een vraag waar geen antwoord op gekomen is: ligt het rapport van de instelling er inmiddels? De instelling zou half januari rapporteren. Is het er en, zo ja, kan de staatssecretaris dan iets zeggen over de inhoud?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Vraagt u naar het rapport van de inspectie over Monteverdi?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Nee, de instelling zou half januari moeten rapporteren over de voortgang van de verbeterplannen; hoever is men daarmee?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Op basis van de beschikbare instrumenten heeft de inspectie geconstateerd dat er hard aan gewerkt wordt. In het zogeheten medicatiedistributiesysteem zijn verbeteringen aangebracht. De inspectie gaat in februari nog een keer terug. Dat doet zij nadat wij dit debat gehouden hebben. Ik hecht eraan om dit rapport af te wachten.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Mijn vraag gaat over het rapport dat er had moeten liggen. Stel dat het vertrouwen beschaamd wordt. Wat gaat de staatssecretaris dan doen? In het regeerakkoord hebben wij, zoals mevrouw Agema aangeeft, afgesproken dat wij met zwaardere sancties moeten kunnen komen. Is de staatssecretaris bereid om die zwaardere sancties in te zetten als het vertrouwen beschaamd wordt?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: «Zwaardere sancties» is een breed begrip. Wij hebben wel vaker gesproken over «plan B» of «onder curatele». Wij moeten uitzoeken wat die begrippen precies betekenen en welke interventie effectief is bij welk probleem in een situatie waarin je denkt: die zorg mag niet zo blijven.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Uit de beantwoording van de staatssecretaris blijkt dat er hard wordt gewerkt. Ik vind het heel fijn om dat te horen. Ik denk dat het nodig is om dit de tijd te gunnen. Tegelijkertijd moeten wij er stevig op zitten en monitoren. Ik ervaar dat dit dossier heftige emoties oproept. Ik heb een vraag over wat de staatssecretaris «het meten van de gevoelstemperatuur» noemt. Maken de zaken uit het verleden en de emoties deel uit van de monitoring?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Bij mijn aantreden ben ik in gesprek gegaan met de inspectie. Ik ben een professional en heb meteen gezegd dat je ook moet kijken naar dingen als de gevoelstempe-

atuur en het «niet pluis»-gevoel voor je iets kunt zeggen over de kwaliteit van de zorg. Ik vind dat naast de koelere meetinstrumenten ook de cliëntenraad en de medewerkers gepolst moeten zijn: hoe denken jullie erover? Er bestaat nog niet zoiets als een, wat mevrouw Uitslag voorstelt, verzorgende adviesraad. Dat zou een enorm belangrijk hulpmiddel zijn. Stel dat deze raad zou zeggen: de belevingstemperatuur is 28°C. Dan kun je zeggen: het kan zo blijven. Stel dat men, zoals mevrouw Leijten naar voren bracht, zegt: het is – 15°C. Dan is dat wat anders. Ik bedoel niet te zeggen dat de thermometer van mevrouw Leijten representatief is, maar het maakt wel degelijk een verschil of je medewerkers het een of het ander zeggen.

De **voorzitter**: Dan zijn wij aan het einde gekomen van dit algemeen overleg.

Mevrouw **Agema** (SP): Hoe gaan wij nu verder? Kan de staatssecretaris nog een slotwoord spreken? De minister heeft de bevoegdheid tot een aanwijzing, de inspectie kan een instelling onder verscherpt toezicht stellen. Wat betekent het dat de raden van bestuur expliciet verantwoordelijk worden voor en aanspreekbaar worden op het functioneren van hun instelling? Wat gaat de staatssecretaris doen, opdat wij hier niet met lege handen weggaan? Ik heb hier nog geen enkel antwoord op gekregen. Anders volgt er een VAO. Ik vind dat dit veel te lang geduurd heeft.

De **voorzitter**: Op een aantal zaken heeft de staatssecretaris al geantwoord. Ik geef haar kort het woord voor een reactie.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik denk dat ik niet iets anders wil. Wat mij betreft zoeken wij naar iets concreets. De verantwoordelijkheden moeten echter helder verdeeld blijven. Ik kan niet iets beloven wat ik niet kan waarmaken. Sommige interventies kan ik niet uit de lucht toveren, die moeten juridisch georganiseerd worden. Ik kan wel in gesprek gaan met de inspectie naar aanleiding van dit debat.

De **voorzitter**: Mevrouw Agema, hebt u nog een procedurele opmerking?

Mevrouw **Agema** (PVV): Kan de staatssecretaris een termijn aangeven? Kan de uitkomst van het gesprek in een brief aan de Kamer meegedeeld worden? Dan weten wij wat er gebeurt. Nu heb ik het idee dat wij met lege handen staan.

De **voorzitter**: Misschien kan de staatssecretaris hierop antwoorden, opdat wij onze mind kunnen opmaken met betrekking tot de vraag of er een VAO komt.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik ben met deze dingen bezig. Ons punt op de horizon is hetzelfde, wij werken naar hetzelfde toe, mogelijk in een iets ander tempo. Ik ben met de inspectie in gesprek over precies deze dingen en dit soort maatregelen. Laat ik binnen een maand een brief naar de Kamer sturen waarin ik laat zien hoe ik via de inspectie beter wil gaan controleren op «niet pluis»-gevoel en belevingstemperatuur.

Mevrouw **Agema** (PVV): Even specifiek over deze casus ...

De **voorzitter**: Binnen een maand krijgen wij een brief. Ik zal de staatssecretaris straks vragen om te reageren op de vraag wat er ten aanzien van deze instelling is ondernomen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Misschien is het een suggestie om alvast te oefenen met wat de staatssecretaris van plan is rondom de rapportages en de onderzoeken van de inspectie, namelijk in het inspectierapport het contact met de medezeggenschapsraad of de OR en met de cliëntenraad meenemen. Als dit het voornemen van de staatssecretaris is voor de toekomst, lijkt het mij verstandig om dat nu alvast uit te proberen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik denk dat ik al in vele bewoordingen heb verteld dat de cliënt en zijn familie uiteindelijk degenen zijn die tevreden moeten zijn over de geleverde zorg. Dat is het uitgangspunt. De medewerkers moeten trots kunnen zijn op hun werk. Wij zijn met ons allen bezig om te bezien hoe de manier waarop wij dat organiseren beter kan. Wij zijn een slag vooruit aan het maken. Ik kan nog niet de instrumenten in beton gegoten pakken, maar ik moet iets nieuws verzinnen. De voorwaartse beweging is heel belangrijk, maar wij zitten absoluut op één lijn.

De **voorzitter**: De staatssecretaris heeft toegezegd dat de Kamer binnen een maand een brief krijgt over de voortgang.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik moet nog ingaan op de vraag van mevrouw Agema. Mijn maatregelen zullen gelden voor alle instellingen. Als de IGZ in deze instelling geweest is zullen, afhankelijk van wat de IGZ concludeert, maatregelen getroffen worden. Zo is de rolverdeling.

De **voorzitter**: Ik dank de staatssecretaris en haar ambtenaren en ik dank het publiek op de publieke tribune.