

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1495

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de zorg bij de OsiraGroep* (ingezonden 31 januari 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 18 februari 2011).

Vraag 1, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 19

Wat is uw inhoudelijke reactie op het rapport over Osira?<sup>1</sup>

Wat is uw reactie op de aanbeveling om de overheadkosten van Osira te maximeren? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat is uw reactie op de aanbeveling om het personeel van Osira de zeggenschap en middelen te geven om per locatie een oplossing voor de problemen te bedenken en deze door te voeren? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat is uw reactie op de conclusie dat Osira te groot is geworden om nog verantwoorde zorg te kunnen bieden? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat is uw reactie op de aanbeveling dat Osira voorlopig niet zou moeten fuseren met andere zorginstellingen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat is uw reactie op de constatering dat de afstand tussen het bestuur van Osira en de werkvloer te groot is? Kunt u uw antwoord toelichten?

Deelt u de mening dat de zorg meer behelst dan een optelsom van omschreven «prestaties» met daarop toegespitste financiering? Wilt u uw antwoord toelichten?

Hoe gaat u de onverantwoorde werkdruk bij Osira en elders in de zorg aanpakken, om te voorkomen dat, in uw woorden, «het kaarsje uitgaat» bij het personeel?

Antwoord 1, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 19

Ik heb het rapport gelezen. Zoals ik in het Algemeen Overleg over Monteverdi en Houtwijk op woensdag 26 januari jl. heb gezegd, vind ik een aantal punten heel belangrijk en wil ik mij inzetten om deze punten goed voor het voetlicht te krijgen. Ik vind de mening van de cliënten en het personeel van groot belang, zij moeten gehoord worden in een organisatie. De afstand tussen management/ bestuur en de werkvloer moet kleiner worden. De cliëntenraad en ondernemingsraad moet voldoende geïnformeerd en gehoord worden, helemaal als er sprake is van veranderingen in een organisatie. Ik wil graag dat er meer gebruik wordt gemaakt om kennis van buiten, naar binnen te

<sup>1</sup> <http://amsterdam.sp.nl/berichten/media/4/20110113-OsiraRapport.pdf>

halen. Zoals het gebruik maken van best practices. Met deze punten geef ik aan, waar ik me de komende tijd voor wil inzetten. Dit geldt niet alleen voor Monteverdi, Houtwijk en de OsiraGroep, maar voor alle zorgorganisaties. Er lopen er een aantal programma's waar zorgorganisaties aan mee kunnen doen, waarmee de organisatie zich kan verbeteren zoals In voor Zorg en Zorg voor Beter. Het deelnemen aan deze verbeterprogramma's wil ik stimuleren. Het kabinet heeft € 860 miljoen beschikbaar gesteld om de kwaliteit in de langdurige zorg te verbeteren. Een deel van dit geld zal zeker besteed gaan worden aan opleiding en bijscholing van verzorgenden en verpleegkundigen.

Vraag 2, 3, 16

Wanneer zal de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) reageren op het rapport?<sup>2</sup>

Bent u van mening dat de IGZ voorlopig zou moeten overgaan tot verscherpt toezicht? Zo nee, waarom niet?

Is uw oordeel dat de interne klachtenregeling van Osira naar behoren functioneert? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 2, 3, 16

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) is 4 februari gestart met hun onderzoek bij de OsiraGroep. Zij zullen een aantal zorginstellingen van de OsiraGroep gaan bezoeken. Ik wacht hun rapporten af. De IGZ zal in deze rapporten hun bevindingen aangeven.

Vraag 9

Wat verdienen de bestuurders van Osira? Wat is uw mening over deze beloning?

Antwoord 9

De inkomens van de bestuurders zijn openbaar en opgenomen in het jaarverslag van de OsiraGroep. Als staatssecretaris heb ik geen formele bevoegdheid om me met de bestuursinkomens te bemoeien.

Vraag 10, 11

Wat is uw kwalificatie over de «stopwatchzorg» en het beleid van «zorgroutes» bij Osira? Bent u van mening dat bijvoorbeeld een toiletbezoek maximaal twee minuten en 15 seconden aan tijd mag kosten? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat is uw reactie op de aanbeveling dat werken in de zorg aantrekkelijker kan worden gemaakt door te vermijden dat het werk het karakter van productiewerk krijgt? Zo ja, zou een verbod op minutenregistratie niet een van de voor de hand liggende eerste maatregelen moeten zijn? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 10, 11

Ik denk dat een zorgroute goed in kaart kan brengen waar knelpunten in de zorg liggen of kunnen optreden. Het moet een hulpmiddel zijn en geen manier van werken. De zorgmanager kan het gebruiken bij de inzet van het personeel en de verdeling van het werk. Echter de verzorgende moet niet met een minutenbriefje in de hand de zorg verlenen. De zorg moet verleend worden conform de zorgafspraken die in overleg met de cliënt, in het zorgplan zijn opgenomen.

Vraag 12

Vindt u het vervangen van vaste krachten door flexwerkers een uit zorgoogpunt verantwoorde ontwikkeling? Zo nee, wat gaat u aan deze ontwikkeling doen?

Antwoord 12

Ik ben me ervan bewust dat er gebruik wordt gemaakt van flexwerkers. Helaas is de arbeidsmarkt niet zo gunstig dat er genoeg en veel zorgverlenend personeel voor handen is. Ik wil daarbij sterk benadrukken dat het steeds terugkerend negatieve beeld dat wordt geschetst over de ouderenzorg,

<sup>2</sup> <http://amsterdam.sp.nl/nieuws/berichten.php?itemid=4150>

niet bijdraagt aan het vinden van goed personeel of het opleiden van nieuw personeel.

Vraag 14

Wat is uw reactie op de brief van de OsiraGroep naar aanleiding van het rapport?<sup>3</sup>

Antwoord 14

Ik denk dat dit iets is tussen de OsiraGroep en uw partij.

Vraag 15

Welk bedrag geeft Osira jaarlijks uit aan persvoorlichters en reclame-uitingen? Vindt u dit een verstandige besteding van zorggeld? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 15

Ik weet niet hoeveel geld Osira jaarlijks uitgeeft aan persvoorlichters. Dit is een interne beleidsaangelegenheid, nogmaals als staatssecretaris ben ik hier niet verantwoordelijk voor en is het ook niet aan mij om me hier mee te bemoeien.

Vraag 17

Wat is uw oordeel over het feit dat verpleeghuisarts R.L., die zich geroepen voelde te spreken over misstanden binnen Osira, wordt gedreigd met een dwangsom? Vindt u dit terecht en vindt u dit een vertrouwenwekkende handelwijze van Osira-bestuurders?<sup>4</sup>

Antwoord 17

Ik heb geen bemoeienis met de bedrijfsinhoudelijke aspecten van welke zorgorganisatie dan ook, dus ook niet van de OsiraGroep. Ik kan dan ook geen uitspraken doen over deze situatie.

Vraag 18

Zijn zorgbestuurders die advocaten op critici afsturen bevorderlijk voor uw «pluisgevoel»? Wilt u uw antwoord toelichten?<sup>5</sup>

Antwoord 18

Deze vraag heeft volgens mij betrekking op een andere zorgorganisatie. Over de gang van zaken binnen deze organisatie heb ik mijn mening duidelijk weergegeven in het AO van woensdag 26 januari jl.

Vraag 20

Bent u bereid werk te maken van een klokkenluidersregeling voor zorgpersoneel, zodat personeel veilig misstanden kan melden zonder angst voor intimidatie of sancties? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 20

Ik ben van mening dat medewerkers die klachten hebben dit altijd eerst moeten melden binnen de eigen organisatie, volgens de procedure zoals dat gebruikelijk is binnen de zorginstelling. Medewerkers kunnen ook gebruik maken van een vertrouwenspersoon. De zorgorganisatie heeft zelf een verantwoordelijkheid om goed om te gaan met het personeel en een klachtencommissie beschikbaar te stellen.

Vraag 21

Wat is uw reactie op het verweer van het Osira-bestuur dat de problemen voor een belangrijk deel veroorzaakt worden door de zorgzwaartepakketten (zzp's)? Zo nee, welke bewijzen kunt u aanvoeren voor het tegendeel? Zo ja, bent u voornemens een einde te maken aan de zzp-financiering en het productdenken uit te bannen uit de zorg? Wilt u uw antwoord toelichten?

<sup>3</sup> Zie in dit verband ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2010–2011, nr. 1044.

<sup>4</sup> Uitgesproken EO, 13 januari 2011.

<sup>5</sup> Algemeen overleg over REC/ Monteverdi, 26 januari 2011.

**Antwoord 21**

Ik ben het hier niet mee eens. Als blijkt dat de indicatie van de cliënt niet meer voldoende ruimte biedt om goede zorg te verlenen, dan zal de zorginstelling een herindicatie moeten aanvragen bij het CIZ. Bij een verhoging van het ZZP, kunnen er nieuwe zorgafspraken worden gemaakt. De ZZP's zijn dusdanig ontwikkeld dat iedere cliënt hiermee voldoende zorg kan ontvangen. De ZZP's schrijven geen minuten voor en geeft niet aan hoe de bedrijfsvoering wordt ingericht. Dit is de eigen verantwoordelijkheid van de zorginstelling.

**Vraag 22**

Bent u van mening dat er in toenemende mate een managerscultuur heerst in de zorg? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze gaat u voorkomen dat de menselijkheid en arbeidsvreugde in de zorg worden opgeofferd aan bedrijfseconomisch denken? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord 22**

Zoals ik al eerder heb geantwoord, wil ik zorgen dat de afstand tussen de werkvloer en het management verminderd wordt. In sommige organisaties is deze afstand te groot, waardoor het moeilijk is een organisatie aan te sturen en te weten welke knelpunten en wensen er in de zorg liggen. Door het verkleinen van deze afstand verwacht ik dat er een betere afstemming ontstaat, met als uiteindelijk resultaat kwalitatief goede zorg en tevreden medewerkers en cliënten.

**Vraag 23**

Kunt u garanderen dat de bewoners van Osira en andere zorginstellingen goede, menswaardige zorg krijgen vóór het einde van uw regeertermijn? Indien u dit niet kunt garanderen, hoe verhoudt dit zich tot uw grondwettelijke zorgplicht? Wilt u uw antwoord toelichten?

**Antwoord 23**

Ik weet dat de meeste bewoners en cliënten al goede en menswaardige zorg ontvangen. Dit blijkt wel uit de jaarlijkse kwaliteitsmeting die zorgorganisaties verplicht zijn uit te voeren. Maar het blijkt ook andere onderzoeken, die onder andere ActiZ en het SCP hebben uitgevoerd, waarbij de cliënttevredenheid is onderzocht.

**Vraag 24**

Welk collegiaal advies wilt u, vanuit uw kennis en ervaring van de zorg, meegeven aan de vertrekkende bestuurder van Haagse Wijk- en WoonZorg (HWW Zorg) die in het kader van een nieuwe carrièremove bij Osira aan de slag gaat?<sup>6</sup>

**Antwoord 24**

Ik reageer nu vanuit mijn functie als staatssecretaris en wil geen verwarring schetsen hieromtrent.

---

<sup>6</sup> <http://www.skipr.nl/actueel/id6478-rob-van-dam-in-bestuur-amstelringosiragroep.html>