

□

De **voorzitter**: Ik stel voor, dinsdag 28 september te stemmen.

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt van 12.08 uur tot 12.50 uur geschorst.

De **voorzitter**: De ingekomen stukken staan op een lijst die op de tafel van de griffier ter inzage ligt. Op die lijst heb ik voorstellen gedaan over de wijze van behandeling. Als aan het einde van de vergadering daartegen geen bezwaren zijn ingekomen, neem ik aan, dat de Kamer zich met de voorstellen heeft verenigd.

Regeling van werkzaamheden

De **voorzitter**: Het Presidium stelt aan de Kamer voor, een algemene commissie voor Integratiebeleid in te stellen en het aantal leden en plaatsvervangende leden vast te stellen op 27.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Nu het principebesluit om de commissie in te stellen is genomen, deel ik nog mede dat de Kamer een brief zal ontvangen waarin precies wordt aangegeven welke het mandaat en de taken van die commissie zijn. De brief zal ik ook ter besluitvorming aan de Kamer voorleggen.

Voorts stelt het Presidium voor om op maandag 1 november aanstaande plenair te vergaderen van 10.15 uur tot uiterlijk 23.00 uur. De reden hiervoor is dat op die dag geagendeerd zal zijn de behandeling van de begroting van Buitenlandse Zaken. Er was geen andere mogelijkheid dan op die dag deze begroting te behandelen. Daarover is uiteraard eerst overleg geweest met en in de vaste commissie voor Buitenlandse Zaken.

Overeenkomstig dit voorstel wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Weekers.

De heer **Weekers** (VVD): Voorzitter. Afgelopen dinsdag heeft de Kamer besloten om de stemmingen over de WTZi met twee weken uit te stellen,

met het oog op nader beraad over enkele amendementen. Inmiddels is het de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport geworden dat uitstel van de stemmingen met twee weken op problemen in de Eerste Kamer zou stuiten aangezien zij dan een reeks van wetten niet meer op tijd zou kunnen behandelen. Mede namens de overige leden van genoemde commissie verzoek ik u dan ook, voorzitter, het daarheen te leiden dat wij in de loop van de volgende week kunnen stemmen over de WTZi, wanneer ook over andere zaken gestemd zal worden.

De **voorzitter**: Zoals u wellicht weet, sta ik er in zijn algemeenheid niet positief tegenover om na afloop van de algemene politieke beschouwingen, behalve over de moties die daarover naar verwachting zullen worden ingediend, over andere onderwerpen te stemmen in diezelfde week. Gezien de urgentie van behandeling in de Eerste Kamer wil ik in dit geval evenwel een uitzondering maken. Derhalve stel ik voor, aan het verzoek van de heer Weekers te voldoen. Tevens stel ik voor, aan deze stemmingen, die voor volgende week donderdag aan het eind van de vergadering zijn voorzien, nog twee andere onderwerpen toe te voegen die ook spoedeisend zijn, te weten het wetsvoorstel BDU verkeer en vervoer (29469) en de moties die zijn ingediend bij het debat over de personele uitgaven op het ministerie van OCW (29621, nrs. 6 en 7).

Daartoe wordt besloten.

Aan de orde is het debat over de verpleeghuiszorg.

De **voorzitter**: Ik wijs erop dat voor dit debat spreektijden van 2 minuten per fractie gelden.

□

Mevrouw **Verbeet** (PvdA): Voorzitter. Het laatste jaar zijn wij opgeschrikt door een reeks van incidenten in de verpleeghuiszorg. Pyjamadagen, rantsoenering van wc-papier, twee maaltijden per dag en recent het vastbinden van ouderen door gebrek aan personeel. Het rapport van de IGZ en het recente onderzoek van de AVVV tonen aan dat dit helaas geen

incidenten zijn. Hoe je ook de meetwijze van de inspectie beoordeelt, feit is dat veel instellingen niet voldoen aan de minimale eis die ze zelf stellen aan kwaliteit. De IGZ concludeert met de AVVV dat de kwaliteit van de personeelsbezetting is verminderd. En dat zegt dus niets over de geweldige inzet en prestaties van de medewerkers. De door de sector in samenspraak met ouderen- en cliëntenorganisaties en de inspectie opgestelde alarmbellen moeten regelmatig gerinkeld hebben, maar dat hinderlijke geluid is genegeerd. Dat kan zijn uit onmacht of door gewenning aan een gegroeide praktijk, wij weten het niet.

De voorspelbare reactie van de staatssecretaris luidde: falend management. Maar de inspectie zegt juist dat het structurele karakter van de tekortkomingen aangeeft dat er meer aan de hand is dan falend management en adviseert nader onderzoek naar de achterliggende oorzaken met inbegrip van de beschikbaarheid van voldoende financiën om goede zorg te kunnen leveren. Ik kan mij best voorstellen dat de staatssecretaris niet erg blij was met die conclusie van de inspectie, maar ik waardeer deze objectieve benadering van de inspectie van alle factoren die een rol spelen bij kwaliteit, zeer. Maar met datzelfde, volgens de staatssecretaris, falend management, en dus zonder cliënten- en ouderenorganisaties en zonder de organisaties van verplegenden en verzorgenden heeft de staatssecretaris een convenant gesloten dat erop neerkomt dat de sector voor hetzelfde geld meer mensen gaat verzorgen. Ik was daar stomverbaasd over. Ik gebruik namelijk nog steeds de lippenbalsem die Arcares, een van de convenantpartners, vorig jaar verspreidde onder het motto "tegen de verschraling in de zorg". Het concrete verzoek toen was tien minuten extra zorg per patiënt, omdat men door de eigen kwaliteitsvloer heen zakt. De huidige dreiging met verlaging van tarieven heeft de sector ertoe gebracht om het akkoord te sluiten. Een verlaging van de tarieven zou bijvoorbeeld de mogelijkheid van kleinschalige intramurale opvang van dementen in ieder geval onmogelijk maken.

De staatssecretaris stelt dat er moet worden vernieuwd in de zorg maar de middelen om te vernieuwen

Verbeet

zijn wegbezuinigd en moeten worden ingezet om hogere productie, waarmee wordt bedoeld meer mensen verzorgen, op te vangen. Kortom, de patiënten en de cliënten betalen de rekening. Zij zijn de sluitposten van de begroting. Overdrijf ik? Helaas niet. In antwoorden op mijn Kamervragen zegt de staatssecretaris dat als gevolg van de sterke toename van het aantal demente ouderen, intramurale opvang niet langer mogelijk is.

Ik vraag de staatssecretaris om openbaarheid van de onderzoeksgegevens per instelling. Patiënten kunnen helaas niet met de voeten stemmen, maar hun omgeving, hun partner, hun kinderen moeten weten wat er loos is. Ik wil spoedig een onafhankelijk onderzoek zoals de inspectie dat heeft geadviseerd, ook naar de toereikendheid van de bekostiging, de personele situatie en de relatie van zorgkwaliteit met de gebouwen waarin de zorg wordt verleend. Ik wil voor het eind van het jaar op basis hiervan een tweede convenant maar dan over kwaliteit, met als uitgangspunt het welzijn van de bewoners. Ik wil dat dit gesloten wordt met alle relevante partners, dus ook met cliënten en medewerkers. Ik wil dat de staatssecretaris afspraken maakt over kwaliteit en kwantiteit van de personele bezetting op verpleegafdelingen. Ik wil dat in een nieuw convenant de regering garant staat voor het ter beschikking stellen van voldoende middelen om aan de afgesproken standaard voor zorg en welzijn van vaak demente verpleeghuisbewoners te voldoen.

□

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Vorig jaar was er incident na incident in de verpleeghuiszorg. Ook vanuit de verplegers en verzorgers komt steeds nadrukkelijker het signaal dat er te veel dingen mislopen rond de zorg voor ouderen. Toch bleek dat de inspectie vorig jaar niet meer dan een handvol meldingen binnenkreeg, terwijl er sinds 2001 afspraken zijn met de sector over de ondergrens van de zorg, de zogenaamde indicatoren. Als een verpleeghuis daaronder komt, zo is onderling afgesproken, moet er een melding gaan naar de inspectie, de beroepsorganisatie of de koepel. Voorwaarde voor die afspraak is dat ieder verpleeghuis al die indicatoren installeert en dat alle verzorgenden

die indicatoren kennen. Tezamen vormen de tien indicatoren de absolute ondergrens van de zorg. Die bodem is niet door de wetgever bepaald maar gezamenlijk door inspectie, cliëntenorganisaties, beroepsgroep, VWS en Arcares. De wijze waarop deze laatste nu afstand neemt van haar eigen ondergrens, vind ik overigens stuitend.

Ondanks heel veel hard werkende verzorgers in de sector en veel tevreden bewoners en ondanks het vele geld dat de afgelopen jaren naar de sector is gegaan, moeten wij vaststellen dat er nog steeds niet van een ondergrens sprake is. Ik heb het dan niet eens over het verlenen van aandacht, maar bijvoorbeeld over een juiste spreiding van het aantal eet- en drinkmomenten op een dag, over mensen die nog wel in staat zijn om zelf naar het toilet te gaan, maar uit gemak een luier aan krijgen en over het heel veel voorkomen van het fixeren van mensen omdat het zo lastig is dat zij onrustig zijn en de behoefte hebben om te lopen. De 60 onderzochte verpleeghuizen zijn door de IGZ en door de staatssecretaris gemaand om voor het einde van het jaar orde op zaken te stellen. Ik maak mij echter zeer veel zorgen over de huizen die niet onderzocht zijn. Het is, gezien dit rapport, niet aannemelijk dat de situatie daar veel beter is. Wat voor acties vallen er in die richting van de staatssecretaris en van de inspectie te verwachten en op welke termijn?

Staatssecretaris, u benadrukt iedere keer dat de beleving van de patiënt centraal staat. Ik ben het daar hartgrondig mee eens. Toch mogen wij niet voorbij gaan aan de mening, kennis en ervaring van de verzorgenden. Verleden jaar hebben wij in deze zaal gesproken over de geanonimiseerde benchmarkgegevens in de ouderenzorg. U vond toen dat die gegevens per instelling openbaar gemaakt moesten worden. De VVD heeft u daar altijd in gesteund. Nu vragen wij u de namen van de 60 onderzochte instellingen en hun inspectierapport openbaar te maken, niet omdat de VVD deze instellingen aan een schandpaal wil nagelen, maar wel omdat wij van mening zijn dat alleen de druk van de publieke opinie deze huizen zou kunnen bewegen om hun eigen functioneren onder de loep te nemen. Helaas is gebleken dat alleen druk vanuit de koepelorganisatie niet voldoende is. Omdat wij van mening

zijn dat een frisse blik van buiten bewoners, verzorgenden en management kan helpen om hun werkwijze aan te passen, vragen wij aan u om consulenteams in het leven te roepen, die de verpleeghuizen kunnen begeleiden en ondersteunen om de tien indicatoren van de minimale noodzakelijke zorg te installeren en de problemen als gevolg van het hanteren van die tien alarmbellen op te lossen. Zij kunnen halfjaarlijks hun bevindingen rapporteren aan de Kamer.

Mevrouw **Kant** (SP): U zei dat er veel geld naar de zorg is gegaan en dat deze problemen er toch nog zijn. Uit uw betoog blijkt dat u die problemen ernstig vindt en dat die opgelost moeten worden. Dat is helder. Dat geld dat naar de zorg is gegaan, is echter gegaan naar een ander schrijnend probleem, namelijk de wachtlijsten. Die wachtlijsten zijn gelukkig voor een groot deel opgelost. Aan de werkdruk en de kwaliteit van zorg is de afgelopen jaren echter niets gebeurd, terwijl de zorgzwaarte wel groter werd. Vindt u dan niet dat daar nu op ingezet moet worden?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voor een deel heeft u gelijk. Er zijn Van Rijn-gelden geweest en die waren expliciet bedoeld om de werkdruk te verlagen. Voor een ander deel is het echter niet waar. Daarom zeg ik dat alleen geld stoppen in een systeem, waarvan je niet weet waar het probleem precies zit ± er zijn huizen waar het allemaal goed gaat en waar die ondergrens niet bereikt wordt ± niet werkt. Ik wil eerst weten waar de problemen zitten en ik wil niet nu al op voorhand over geld gaan spreken. Het kan namelijk ook liggen in de prioriteiten die gesteld worden. Ik stel vast dat die prioriteiten blijkbaar in al die huizen die onderzocht zijn en die door de ondergrens zijn gegaan, in ieder geval niet lagen bij het in stand houden van de bodem. Daar moet je echter wel beginnen, want als je iets op wilt bouwen, moet er eerste een goede bodem liggen.

Mevrouw **Tonkens** (GroenLinks): U suggereert dat het probleem vooral zit in het feit dat de gegevens over de huizen niet openbaar is en dat, als zij zien wat het probleem is, zij zich vanzelf beter gaan gedragen. U zegt

Van Miltenburg

ook dat u de mening van de mensen die daar werken heel serieus wilt nemen. Nu hebben die mensen herhaaldelijk gezegd dat er gewoon niet genoeg mensen werken om goede zorg te verlenen, ook niet bij die huizen waar ze misschien niet helemaal onder de grens zakken. Erkent u niet dat er te weinig mensen op zalen en in de dagelijkse zorg werkzaam zijn en dat dat een belangrijke oorzaak van het probleem is?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik heb altijd aangegeven, ook verleden jaar toen wij over de benchmark hebben gesproken, dat een goed benchmarkcijfer wordt samengesteld uit drie onderdelen: gaat het financieel goed, gaan de huizen niet failliet en zijn de bewoners en de zorgverleners tevreden. Die drie dingen samen bepalen de uiteindelijke uitkomst van de benchmark. De keuzes die door het management gemaakt worden en de prioriteiten die gesteld worden, kunnen inhouden dat mensen heel hard moeten werken, maar wellicht ± ik zeg niet dat het zo is ± wel aan de verkeerde dingen. Laten wij dat dan ook eerst inzichtelijk maken, voordat wij meteen gaan roepen dat er meer geld moet komen. Dat hebben wij jaar in jaar uit geroepen in de jaren negentig en daar is jaar in jaar uit op gereageerd. Vervolgens zien wij nog steeds dezelfde beelden als toen. Sterker nog, de situatie in verpleeghuizen is slechter dan in 1989. Het kan dus niet alleen liggen aan te weinig geld.

Mevrouw **Lambrechts** (D66): Mevrouw Van Miltenburg doet een concreet voorstel, namelijk instellen van consulenteams. Wat moet ik mij daar precies bij voorstellen? Wij hebben namelijk al de inspectie, een groot departement en Arcares. Wat is dan precies de meerwaarde van zo'n consulenteam?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik heb gezocht naar een middel. In 2001 hebben wij die bodem vastgesteld. VWS heeft toen opdracht gegeven aan de koepelorganisatie om die alarmbellen overal te installeren en die bekend te maken. Drie jaar later moeten wij vaststellen dat niet is gebeurd. Ik vind dat heel belangrijk, want ik denk dat de tijd van bespreken of het een goede bodem is, voorbij is. Ik wil de verantwoorde-

lijkheid voor het installeren van die bellen en hoe de organisatie daarop moet worden ingericht, niet meer bij Arcares leggen, want die vindt die bodem die ze drie geleden belangrijk vonden, nu niet meer belangrijk. Daarom heb ik voorgesteld om iemand van buiten te halen. Die heeft weer een frisse blik. Het valt mij namelijk op dat de instellingen erg met zichzelf bezig zijn en weinig tijd besteden aan het kijken hoe anderen het doen en wat zij daarvan kunnen leren.

Mevrouw **Vietsch** (CDA): Ik ben het met mevrouw Van Miltenburg eens dat het goed is dat er een blik van buiten komt, maar als zij praat over één team, vind ik dat een onderschatting van het probleem van de gedetailleerdheid. Elke instelling kent namelijk zijn eigen problematiek. Als je vanuit Den Haag voorschrijft hoe het moet, zal men zeker zeggen dat men daar geen trek in heeft, omdat zij geen inspraak hebben als het gaat om de oplossing. Hoe kijkt u daar tegenaan?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik ben niet degene die bepaalt wat die tien alarmbellen zijn. Daarvan is juist gezegd dat die met zijn allen worden gemaakt. Daar was overeenstemming over. Cliëntenorganisaties, de instellingen, vertegenwoordigd door Arcares, VWS, de inspectie en de verzorgenden vond dit een ondergrens. Het zijn dus geen regels die zijn bepaald door Den Haag. Het zijn regels die van henzelf zijn. Het is belangrijk dat zij geholpen worden om die alarmbellen snel te installeren.

□

De heer **Van der Vlies** (SGP): Mijnheer de voorzitter. Pyjamadagen en andere incidenten hebben onrust doen ontstaan in de samenleving. Daar moet adequaat op worden gereageerd, maar wel verstandig, gebaseerd op feiten, op verkenningen en wat dies meer zij. Ik herinner mij nog als de dag van gisteren de commotie rondom het optreden van de heer Den Uil, directeur van Egmontshof in Oud-Beijerland, en wat hij heeft losgemaakt. Een van de actiepunten was dat de inspectie opdracht werd gegeven om een en ander te gaan onderzoeken. Dat pakte slecht uit. Ik moet eerlijk zeggen dat ook bij de SGP-fractie de

onrust over de manier waarop wij de verpleegtehuizen equiperen tot hun taak toenam. Natuurlijk zijn er verpleegtehuizen die wel voldoen aan de voorwaarden. Die mogen best ten voorbeeld worden gesteld aan de tehuizen die minder scoren. Goede praktijk mag worden uitgevent. Maar voor mijn fractie is de hamvraag of het alleen een kwestie is van een beter management of dat er meer aan de hand is. Ik vind eerlijk gezegd dat wij die vraag zo spoedig als goed mogelijk is, moeten zien beantwoord te krijgen. Ik begin zo langzamerhand te onderkennen dat er ook structureel iets aan de hand moet zijn. Ik noem de incidenten die naar buiten kwamen, het inspectierapport en het rapport dat gisteren van de AVVV tot mij kwam. We kunnen daar niet omheen. Er moet dan meer aan de hand zijn. Je kunt zeggen dat er dan meer geld moet komen. Laten we volgende week de algemene politieke beschouwingen aangrijpen om dat te bevorderen. Maar daarmee is lang niet alles opgelost. Het gaat ook om de wijze van omgaan met kwaliteitskenmerken, de onderliggende dienstverlening en de beste mogelijkheden om de cliënten tegemoet te treden, op hun gemak te stellen en een goede leefomgeving te bieden.

Voorzitter. Ik houd de staatssecretaris voor wat mij in het geheel aanspreekt. Ik heb diverse verpleegtehuizen bezocht. Ik ben ervan overtuigd dat het management in die tehuizen met alle mogelijkheden die er zijn ploetert om ervan te maken wat ervan te maken is. Toch voldoen deze tehuizen niet aan de maat. Ik vind dat de maatschappelijke verantwoordelijkheid moet aanschuiven om er iets aan te doen. Deze is in deze bewindspersoon verpersoonlijkt. Zij houdt vijf actiepunten aan de Kamer voor. Vier van deze punten zijn gericht op de verbreiding van goede praktijk en verbetertrajecten. Een van deze punten gaat over de vraag of er verder onderzoek dient te komen. Ik heb deze vraag met "ja" beantwoord. Ik hoop dat de staatssecretaris dat intussen ook doet. Ik wil de staatssecretaris nog wel vragen waar de grens ligt van wat billijkerwijze aan die instellingen te vragen is op het punt van de verbetertrajecten. Niemand is tot het onmogelijke gehouden. Je kunt op een gegeven ogenblik ook overvragen.



Mevrouw Kant (SP)

© M. Sablerolle ± Gouda

De **voorzitter**: Ik deel aan degenen die de aangepaste sprekerslijst niet hebben, mee dat de leden Kant, Lambrechts, Vietsch, Nawijn en Tonkens zich aan de lijst hebben toegevoegd.

□

Mevrouw **Kant** (SP): Voorzitter. De inspectie heeft geconstateerd dat in 80% van de verpleeghuizen de minimale noodzakelijke zorg niet gegarandeerd kan worden. Een kwart schiet tekort in dagelijkse zorg. Dat gaat vooral over te beperkte mogelijkheden om te douchen en onvoldoende hulp bij maaltijden, maar ook het permanente toezicht schiet schromelijk tekort.

Voorzitter. Deze onderzoeksresultaten verbazen ons helaas niet. Er zijn vele onderzoeken geweest. Er zijn vele signalen geweest vanuit de sector, van de mensen die er werken en van de familieleden van mensen die er verblijven, dat de zorg in verpleeghuizen door de bodem zakt. Ook mijn eigen partij heeft een onderzoek gedaan. Wij hebben 1100 enquêtes afgenomen onder bewoners maar ook werkers in verpleeghuizen. Daar komt hetzelfde beeld uit. Het beeld van de omstandigheden die zich voordoen in instellingen, is schrijnend. De werkdruk is te hoog, er is onvoldoende zorg, onvoldoende aandacht

en onvoldoende privacy voor bewoners. Verder komen gedwongen scheidingen ook nog steeds voor onder ouderen. Ook dat is een schokkend resultaat van de enquête.

Alle onderzoeken en peilingen die zijn gedaan, spreken naast de constatering van dit soort schrijnende situaties en zorg die door de bodem zakt, enorme waardering uit voor de mensen die dit werk doen. Dat komt ook steevast terug. Daar zit het hem dus niet in. Mensen werken keihard, doen alles om er het beste van te maken voor de bewoners.

Voorzitter. Ik begrijp niet waarom in het inspectieonderzoek niet tegelijkertijd is gekeken naar de oorzaken en de verschillen. Ik herinner de staatssecretaris eraan dat hiernaar is gevraagd toen het onderzoek begon. We weten al wat er aan de hand is. We weten al dat de zorg te kort schiet. Het is veel belangrijker om te weten waarom dit het geval is. Ik vind het onbegrijpelijk dat er nu een nieuw onderzoek moet komen om dat te onderzoeken. Had dit dan niet tegelijkertijd meegenomen kunnen worden?

Het is belangrijk dat de inspectie heeft vastgesteld dat er weliswaar verschillen zijn maar dat er sprake is van het op grote schaal tekortschieten van de zorg en dat er wel degelijk sprake is van een structureel karakter. Dat wordt nu eindelijk voor het eerst ook door een belangrijke

instantie als de inspectie gezegd. Mensen uit de praktijk weten al lang dat dit zo is, maar het wordt nu door dit onderzoek bevestigd. Een structureel karakter geeft aan dat er meer aan de hand is dan alleen tekortschietend management. Ik erken ook dat het in bepaalde verpleeghuizen beter gaat dan in andere. Het kan met hetzelfde geld ook beter. Maar zelfs wanneer men alles uit de kast heeft gehaald, het fantastisch heeft georganiseerd, kleinschalig en geheel naar de wens van de bewoners, dan nog blijft er één probleem over: te weinig handen aan het bed, de rolstoel of in de gemeenschapsruimte. Gaat de staatssecretaris daar vooral op inzetten? Wat gaat zij eraan doen? Hoe gaat zij ervoor zorgen dat er meer handen aan het bed komen? Wij vinden allemaal dat basiszorg belangrijk is. Waarom gaat zij de wettelijke basismaten niet zo vastleggen, dat mensen er ook aanspraak op kunnen maken? Als wij dit allemaal vinden, laten we het dan regelen. Dan kunnen mensen dat recht ook doen gelden.

Voorzitter. Ik heb tot slot twee korte punten. Ook de privacy is nog steeds een groot probleem. Dat blijkt ook uit het onderzoek dat wij gehouden hebben. Ik vind dat daar veel meer op ingezet moet worden. Ik hoor hierop graag een reactie van de staatssecretaris.

Ook het voorkomen van gedwongen scheiding is van groot belang. Als een van de partners van een ouder echtpaar verpleeghuis zorg nodig heeft en het echtpaar in een verzorgingshuis woont, dan moeten ze soms gedwongen uit elkaar. Waarom doen we die mensen dat aan? Het gaat om mensen die ons land hebben opgebouwd. Waarom moeten die in hun laatste levensfase dan nog uit elkaar gehaald worden, terwijl zij het liefste samen in hun eigen omgeving en in hun eigen huis oud willen worden? Ik wil hier graag een duidelijke reactie van de staatssecretaris op ontvangen, want ik vind dit een groot onrecht.

Voorzitter. Het is niets voor niets dat de titel van het boekje dat naar aanleiding van de enquêtes is gemaakt, heet: "Waar een rijk land arm in is". Dat is de beste typering van wat er gaande is in de ouderenzorg. We zijn een rijk land en we zijn niet in staat om met respect met onze ouderen om te gaan. Ouderen hebben recht op menswaardige zorg,

Kant

recht op aandacht, recht op privacy en recht op samenwonen tot het eind van hun leven.

□

Mevrouw **Lambrechts** (D66): Voorzitter. Laat ik beginnen met de conclusie van de staatssecretaris zelf over de bevindingen van de inspectie. Ik citeer de staatssecretaris: "Het rapport van de inspectie is een signaal dat de zorg niet in alle instellingen op niveau is." Volgens de inspectie van de gezondheidszorg echter is slechts in 22% van de verpleeghuizen de zorg op minimaal verantwoord niveau. Dat wil dus zeggen dat in bijna 80% van de instellingen de zorg niet op een minimaal aanvaardbaar niveau is. Is de conclusie van de staatssecretaris dat de zorg niet in alle instellingen op niveau is, niet veel te flatterend, veel te mild voor wat de inspectie feitelijk constateert?

Voorzitter. We hebben het dan over zeer basale zorg die niet op orde is: onvoldoende toezicht, het vastbinden van bewoners, onvoldoende hulp bij eten waardoor uitdroging en ondervoeding dreigt. Is een beetje meer oprechte verontwaardiging over deze bevindingen van de inspectie niet meer op zijn plaats? De inspectie concludeert verder dat er, gezien de breedte waarin de problemen zich voordoen, meer inzicht nodig is in de achterliggende oorzaken van tekortschietende zorg. Anderen spraken hier ook al over. De inspectie beveelt dus aan om hier op korte termijn een voortgezet onderzoek naar te laten doen. Dat lijkt mij een zinnig advies. Ik heb mijn collega's hetzelfde horen zeggen. Waarom neemt de staatssecretaris dat advies niet over? Waarom zo terughoudend? Ook D66 vraagt zich af waarom 20% er wel in slaagt het goed te doen en 80% niet. Waarom de een zijn zaak organisatorisch op orde heeft en de ander niet? Waarom de een met het geld rond kan komen en de ander niet? Is dat uitsluitend een probleem van slecht management of zijn er ook andere oorzaken, die wij op dit moment niet kennen en die te maken hebben met zorgwaarde of andere zaken? Ik kan het eerlijk gezegd niet helemaal rijmen dat het oordeel van de ondervraagde bewoners over de inzet en het werk van de verzorgenden kennelijk zo positief is, terwijl de zorg volgens de inspectie onder de

maat is. Dat wringt. Een verder onderzoek kan dat in beeld brengen.

Arcares stelt dat de zogenaamde alarmbellen, die zij overigens zelf mede hebben vastgesteld, niet geschikt zijn als kwaliteitsmeting. Dat hebben zij in een brief aan de Kamer kenbaar gemaakt. Als die zogenaamde alarmbellen daarvoor niet geschikt zijn, wordt het dan niet hoog tijd dat er meer permanente kwaliteitsnormen en -standaarden worden geformuleerd en vastgesteld? Ik behandel deze portefeuille nog maar korte tijd. Toch is er al een paar keer gezegd dat dit er moet komen. Wat gaat de staatssecretaris doen om te zorgen dat het ook gebeurt?

Waar het echt fout zit met de zorg voor de meest kwetsbare groepen, past het niet om al te veel nuance in de beoordeling aan te brengen. Eerst en vooral moet ervoor gezorgd worden dat de zorg snel weer op niveau komt. Ik ben in de reactie van de staatssecretaris niet zo erg veel tegengekomen dat mij het vertrouwen geeft dat zij gaat zorgen dat het daadwerkelijk en snel gebeurt.

□

Mevrouw **Vietsch** (CDA): Voorzitter. De inspectie heeft onderzoek ingesteld naar de tien alarmbellen. In dit onderzoek spreken de bewoners hun waardering uit voor het personeel. Daar wil de CDA-fractie zich graag bij aansluiten. Dat de alarmbellen door de inspectie zijn gaan rinkelen is goed. De eerste stap van de oplossing van een probleem is de erkenning dat er een probleem is. Er zijn echter enkele bellen die nooit hadden mogen afgaan. Het is niet acceptabel dat mensen die niet incontinent zijn, toch luiers om moeten vanwege toiletrondes. Het is niet acceptabel dat luiers pas na zes tot acht uur gecontroleerd worden. Mensen vastbinden vanwege personeelsgebrek kan eenvoudigweg niet. Dat mensen honger lijden omdat er onvoldoende hulp is van personeel of vrijwilligers, is onacceptabel. Natuurlijk hebben ook verpleeghuiscliënten recht op 24-uurszorg van een arts, net als elke Nederlander recht heeft op een huisarts. Maar helaas. Waarom is het probleem van het doorliggen nog steeds niet opgelost? Wij praten er al jaren over. Het wordt nog steeds gezien als zorgvernieuwing in plaats van basiszorg. Deze zaken mogen

niet voorkomen. Eén huis is al te veel. Het zal je vader of moeder maar zijn die in dit huis opgenomen is.

De staatssecretaris stelt een genuanceerde aanpak voor. De CDA-fractie heeft de volgende aanvulling. Bij een rinkelende bel in een verpleeghuis moet een concrete ondersteuning afgesproken worden, specifiek gericht op de bel en de instelling. De instelling, directie en cliëntenraad moeten kunnen kiezen van wie zij advies krijgen. Als zij dat advies vervolgens krijgen, zijn zij gedwongen om dat op te volgen. Kan de staatssecretaris daar een reactie op geven?

Mevrouw **Kant** (SP): Ik heb bij interruptie gemeld dat er veel geld naar de ouderenzorg is gegaan om de wachtlijsten weg te werken. Vindt mevrouw Vietsch niet dat er specifiek ingezet moet worden op verlaging van de werkdruk op de werkvloer? Dat is toch helder uit alle onderzoeken?

Mevrouw **Vietsch** (CDA): Ik heb afgelopen zondag naar Buitenhof gekeken. Te zien was dat er een instelling is waar het goed toeven is. Ik ken de instelling zelf. Daar wordt zelfs champagne omgezet en een miljoen overgehouden. Wij praten over een groot verschil in kwaliteit in de zorg. Er zijn heel veel goede voorbeelden. Ik ben blij dat de staatssecretaris zegt dat die voorbeelden verder verspreid moeten worden. Dat is een goede methodiek. Er moet een scherpe analyse komen van de instellingen waar een probleem ligt. Het moet per instelling aangepakt worden om het echte probleem te bezien. Het is geen algemeen probleem.

Mevrouw **Kant** (SP): Het is ontzettend jammer dat mevrouw Vietsch dit voorbeeld aanhaalt. Ik zou het erg op prijs stellen als zij niet afgaat op woorden in Buitenhof, maar op de werkelijkheid. Ik krijg ook brieven en mails van bewoners van dat verpleeghuis. De champagnefles gaat daar wel open, maar o wee als je zo dement bent dat je geholpen moet worden met het eten. Dan is er ook daar een probleem met het personeel om te zorgen dat het goed gebeurt. Het is niet een incident. Het is niet zo dat de een het heel goed doet en de ander helemaal slecht. Er is overal in Nederland in verpleeg-

Vietsch

huizen een groot probleem met het personeel. Dat moet te hard werken. De werkdruk is te groot. Dat kan mevrouw Vietsch toch niet ontkennen? Waarom zouden wij niet specifiek op dat punt een inzet plegen? Waarom geen specifieke maatregel: er mogen zoveel mensen per groep ouderen bij om de zorg te leveren?

Mevrouw **Vietsch** (CDA): Ik hecht aan individueel maatwerk. Ik hecht eraan dat gekeken wordt waar de problemen liggen. Wij zien gewoon dat er in Nederland goede instellingen zijn. Dat moeten wij niet onderschatten. Niet alles is slecht. Er zijn gewoon goede instellingen waar het goed toeven is. Het is kwalijk om te zeggen dat het overal slecht is en dat daar weer een standaardoplossing voor is. Er moet specifiek gekeken worden. Mensen moeten specifiek geholpen worden.

Mevrouw **Verbeet** (PvdA): Ik deel de opvatting van mevrouw Vietsch over de noodzaak van maatwerk. Ik hoor in haar verhaal niets over het advies van de inspectie dat er behalve naar falend management en een andere cultuur ook gekeken moet worden naar de toereikendheid van de bekostiging. Ik ben benieuwd wat zij vindt van het voorstel om tot openbaarheid van gegevens over te gaan.

Mevrouw **Vietsch** (CDA): Een financieel probleem moet financieel op orde worden gesteld. Als er sprake is van een oude schuld, heeft het nieuwe management een probleem. Ik vind dat daarnaar gekeken moet worden en dat er een oplossing gezocht moet worden. Dat moet je specifiek voor elke instelling op zich bekijken. Als er een gemakkelijke oplossing is in de zin van een schep geld bij een specifieke instelling vanwege een specifiek probleem, dan moet die schep geld er ook komen. Dan praten wij over zaken als: waardoor komt dit, zit er geen herhaling in, hoe gaan wij er verder mee om.

Het overgaan tot openbaarheid hangt ervan af. Het kan immers ook schade opleveren. Het hangt van de problematiek af. Wij kennen gedeeltelijk een medisch geheim. De privacy van de bewoners moet afgewogen worden tegen het openbaar belang. Ik vind dat er veel meer openbaarheid moet komen. Ik

ben een groot voorstander van consumentengidsen, zogenaamde Michelin-gidsen voor de gezondheidszorg. Bij het openbaar maken van inspectierapporten zeg ik altijd dat het niet ten koste mag gaan van de privacy van de bewoners. Die afweging moet gemaakt worden. Ik kan dat op dit moment niet inschatten. Ik heb de onderliggende gegevens niet.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Als mevrouw Vietsch moet kiezen tussen individueel maatwerk en de afgesproken basiszorg, komt het maatwerk dan altijd bovenop de basis?

Mevrouw **Vietsch** (CDA): Ik heb aangegeven dat er een bodem is. Er zijn een aantal dingen die niet mogen. Die moeten acuut stoppen. Ik wil daarbij geen excuus horen, ook niet een financieel excuus. Zolang een instelling niet in de rode cijfers zit, is er geen financieel probleem. Als zij een groot probleem hebben, moeten zij die verantwoordelijkheid nemen in plaats van op de patiënten te bezuinigen.

Er moet een bodem zijn als mensen er zelf niet uitkomen. Wij spreken nu over alarmbellen die drie jaar oud zijn. Wij zitten met de verschillende partijen aan tafel. Die komen er niet uit. Ik kan mij niet voorstellen dat iedereen het gewoon door de vingers heeft gezien. Men komt er niet uit. Er moet hulp geboden worden. Daar is individueel maatwerk voor nodig. Vanuit Den Haag zeggen: u zult!, dat werkt niet. Wij kennen de sector daarvoor te goed.

De heer **Nawijn** (LPF): Voorzitter. Er is veel onrust in het land over de situatie in de verpleeghuizen. Dat is erg. Veel oude mensen in het land zijn doodsbenuwd om naar een verpleeghuis te gaan. Dit soort onderzoek moet met de nodige zorgvuldigheid naar buiten worden gebracht.

Ik heb kritiek op de inspectie. De inspectie komt nu met een onderzoek naar 60 verpleeghuizen, maar ik vraag mij dan af wat zij in het verleden heeft gedaan. Dit kan toch niet zo maar naar voren komen? Er moeten dan door de jaren heen toch meer verpleeghuizen zijn geweest die niet aan de normen voldeden.

Wil de staatssecretaris hierop ingaan? De inspectie vraagt steeds om kwaliteit en dat is mooi, maar voor mijn fractie is de menselijke maat van belang. Ik denk dat die nog wel eens per persoon en per verpleeghuis kan verschillen. Controle is goed, maar je moet ook zoeken naar de menselijke maat en ik zie in het inspectierapport geen normen waarin die menselijke maat tot uitdrukking komt. Die is natuurlijk moeilijk te toetsen, maar je kunt er wel dicht bij komen door de bewoners en hun familie te ondervragen. Hoe gaat de inspectie hiermee om?

Het management van de verpleeghuizen moet zich de resultaten aantrekken. Er is te veel falend management en te veel bureaucratie. Aan de andere kant is het de vraag of het management wel voldoende middelen heeft om aan de menselijke maat en aan de financiering te werken

Deelt de staatssecretaris de mening dat er meer moet worden samengewerkt tussen woningcorporaties, ziekenhuizen, verpleeghuizen, verzorgingshuizen en centra van aanleunwoningen? Zou dit besparingen kunnen opleveren in het kader van de investeringen in vastgoed?

Ik vind de vijf oplossingen die de staatssecretaris voorstelt te weinig. Ik ben van mening dat er sneller moet worden gewerkt en daarom ben ik geen voorstander van weer een onderzoek. De staatssecretaris moet zo snel mogelijk het vertrouwen van veel mensen in Nederland herwinnen. Zij moet hun laten weten dat zij naar een verzorgings- of verpleeghuis kunnen en dat zij daar goed worden verzorgd. Op dit moment maken veel mensen zich ernstig zorgen. Sommigen voelen zich genoodzaakt om te emigreren naar bijvoorbeeld Spanje, want daar wordt wel een integrale aanpak geboden. Daar gaat het om: een integrale oplossing van verpleeghuizen, verzorgingshuizen, aanleunwoningen en wat dies meer zij.

Mevrouw **Lambrechts** (D66): Ik hoor de heer Nawijn zeggen dat hij geen behoefte heeft aan weer een onderzoek. Ik denk dat dit voor ons allemaal geldt in de zin van langdurig onderzoek, maar hij stelt wel een aantal vragen die wij ook al hebben gesteld. Wij hebben ook duidelijkheid gevraagd over de

Nawijn

oorzaken. Is er nu alleen maar sprake van falend management of is er meer aan de hand en wat is dat dan? Dat wil hij toch ook weten?

De heer **Nawijn** (LPF): Ja, ik wil alles weten, maar ik ben bang voor langdurige onderzoeken, terwijl de onrust al zo groot is in Nederland. Wat mij betreft mogen de gegevens van het inspectieonderzoek openbaar worden gemaakt. Wij moeten zo snel mogelijk de ouderen in ons land rust gunnen en ervoor zorgen dat zij met vertrouwen de toekomst tegemoet zien. Dit vertrouwen ebt nu weg.

□

Mevrouw **Tonkens** (GroenLinks): Voorzitter. Je wilt naar de wc, maar je moet een half uur wachten. Je zit acht uur op een vieze luier. Je eten valt op de grond en je hebt uren honger. Je bent angstig en verward en daarom word je vastgebonden. Deze en nog veel andere schendingen van de mensenrechten komen in bijna 80% van de verpleeghuizen voor.

Zo'n 20 jaar geleden werkte ik in de zomer soms als verpleeghulp in een verpleeghuis. Ik trof er steevast hard werkende toegewijde mensen aan die zich rot renden en eenzame, bange bewoners die zich rot verveelden. Toen ik de Kamer in ging ben ik eens gaan meelopen om te zien wat er in 20 jaar veranderd was. Wat bleek? Nog steeds hard werkende toegewijde mensen, maar die moesten wel heel veel meer doen. Er is minder personeel voor meer werk. Dit komt ook duidelijk uit dit rapport naar voren.

Men zegt wel: er is meer geld naar de zorg gegaan. Dat is waar, maar per bewoner is er niet meer geld beschikbaar. Dan is het ook geen wonder dat wij keer op keer moeten zeggen dat er sprake is van onderbesteding en dat er echt meer geld moet worden uitgetrokken. Arcades heeft wel eens berekend dat voor een kwartier zorg per dag 400 mln euro nodig is. Dan krijgt iedere bewoner een kwartier zorg per dag en dat is toch niet veel. Wij vragen hier al zo lang om. Het is hoog tijd dat er nu echt iets wordt gedaan. Is de staatssecretaris bereid de sector nu eindelijk eens te geven waar hij om vraagt, namelijk meer handen aan het bed? Dit betekent natuurlijk: meer geld.

Het gaat niet alleen om geld. Er is ook een grote kloof tussen bewindslieden en zorgverleners en tussen management en zorgverleners, zo blijkt uit dit rapport. Het management stelt de situatie in verpleeghuizen steevast te rooskleurig voor. Steevast denkt het dat er meer mensen op een zaal beschikbaar zijn dan er in werkelijkheid zijn en dat de situatie beter is dan de zorgverleners zeggen. Daarom stelt de fractie van GroenLinks het project Terug op de werkvloer voor naar het gelijknamige televisieprogramma van de RVU. Directeuren van verpleeghuizen gaan het komende halfjaar een keer per week meelopen op een verpleegafdeling. Zij houden hun ervaringen bij in een on-linedagboek. Het ministerie bundelt deze ervaringen en doet aanbevelingen. Verder stellen wij voor dat de staatssecretaris en de minister het komende halfjaar een week meedraaien in een verpleeghuis en daar een dagboek van bijhouden. Dan wordt de kloof misschien een beetje gedicht en dan kunnen managers en bewindslieden zien hoe hard de mensen werken en hoe ongelooflijk moeilijk het is om je werk goed te doen onder zulke omstandigheden. Ik hoor graag de reactie van de staatssecretaris.

Mijn fractie deelt de mening van de inspectie dat er een onafhankelijk vervolgonderzoek nodig is naar de achterliggende organisatorische, beleidsinhoudelijke en financiële oorzaken van de misstanden in verpleeghuizen. Wij dringen er daarom op aan dat dit onderzoek snel wordt uitgevoerd.

De heer **Nawijn** (LPF): Mevrouw Tonkens zegt dat er meer geld nodig is, maar zij weet toch ook dat er de laatste jaren een tekort was aan personeel in verzorgings- en verpleeghuizen. Ik weet niet of de vacatures wel allemaal zijn vervuld. Wil zij daar op in gaan?

Mevrouw **Tonkens** (GroenLinks): Volgens mij is het tekort aan personeel op dit moment niet het grootste knelpunt. Het knelpunt is dat de huizen geen geld hebben om meer mensen in dienst te nemen. De zorgverleners die zijn geïnterviewd zeggen ook steeds dat er niet genoeg mensen op een zaal zijn. Het minimum is één verzorger op 30 bewoners; dit zou je eigenlijk al niet haalbaar vinden voor een schoolklas. Het is dan toch duidelijk dat er hoe

dan ook meer handen aan het bed moeten komen. Daarnaast moeten er natuurlijk ook nog andere dingen verbeteren, maar dit moet allereerst worden aangepakt. Het is toch hard nodig.

□

Staatssecretaris **Ross-van Dorp**: Voorzitter. Ik dank de leden voor hun inbreng. Om maar bij mevrouw Lambrechts te beginnen: mijn conclusie is niet dat in alle instellingen, maar: níét in alle instellingen. Het is normaal dat in alle instellingen het niveau op peil zou moeten zijn, maar dit is helaas niet het geval. Leest u mijn conclusie alstublieft zo; ik heb er niet bij stilgestaan dat je dit ook anders kunt lezen als je de klemtoon anders legt. Het is níét zo dat in alle instellingen en verpleeghuizen het niveau van de zorg zo is als wij zouden mogen verwachten gemeten zelfs naar de eigen indicatoren en alarmbellen.

Het rapport van de inspectie baart mij zorgen. Een beduidend aantal instellingen scoort onder de maat. Ik kan en ik zal dit niet billijken. De situatie is weliswaar iets rooskleuriger dan een aantal jaren geleden, maar er is nog heel veel werk aan de winkel. Daar is een aantal acties voor nodig. Als zich incidenten voordoen zoals zich de afgelopen tijd hebben voorgedaan, reageer ik daar uiteraard op. Van het rapport dat er nu ligt, wordt kennis genomen. Ook wordt het betrokken bij allerlei generieke acties. Bovendien blijf ik ieder signaal dat mij bereikt over slecht functionerende instellingen serieus nemen. Zo'n signaal vormt voor mij de aanleiding om de inspectie te laten onderzoeken wat er aan de hand is. Incidenten zijn wat mij betreft niet de norm in verpleeghuizen. Dat mogen zij ook niet zijn.

Het herstel van tekortkomingen is geen vrijblijvende kwestie. Instellingen die volgens de inspectie onvoldoende scoren op de onderzochte alarmbellen, moeten voor het einde van dit jaar hun verbeterplan klaar hebben om de minimaal noodzakelijk zorg te garanderen. De inspectie heeft verpleeghuizen de opdracht gegeven om te bepalen hoe zij dat denken te doen. Zo zal dat dus gaan. Ik wil dat ook verzekeraars zich expliciet rekenschap geven van de kwaliteit van de instellingen, zodat zij hierop letten bij de inkoop. Naar

Ross-van Dorp

aanleiding van dit rapport is er een aantal gesprekken met betrokkenen gepland over de te nemen actie. Zodra een zorgkantoor het signaal krijgt dat iets niet goed gaat, kan dat direct contact opnemen met de instelling of de overkoepelende organisatie. Als men zich zorgen maakt, hoeft men dus niet op de handen te zitten. Ook daar zullen wij het over hebben.

De prestaties van instellingen moeten zichtbaar zijn voor de cliënt, zodat die weet hoe het met de kwaliteit is gesteld en of die verbetert. Ik heb mij eraan geërgerd dat het buitengewoon moeilijk bleek te zijn om de gegevens van individuele instellingen zichtbaar te krijgen. Ik ben hier ook zeer ongerust over geweest. Het begint er namelijk mee dat men gewoon uit durft te komen voor het kwaliteitsbeleid dat in de instelling wordt gevoerd. Volgens mij hebt u er samen met mij begrip voor dat er in bepaalde instellingen nog wat moet gebeuren en dat het niet overal meteen fantastisch en perfect is. Het begint wel met het laten zien van wat er wordt gedaan en met het besef dat het oordeel van de cliënt er toe doet.

Ik heb begrepen dat Arcares tijdens de ledenvergadering van dit najaar voorstellen wil doen voor de manier waarop er betere normen kunnen komen dan alleen de alarmbellen. Arcares wil naar aanleiding van dit rapport in overleg met de instellingen bepalen wat kwaliteit is en wil dat de instellingen daarvoor uitkomen. Goed voorbeeld doet natuurlijk goed volgen en moet goed doen volgen. De wens moet dus bestaan om het kwaliteitsbeleid zichtbaar te maken. Wij hebben het nu natuurlijk nadrukkelijk over de alarmbellen, maar uit het rapport blijkt dat een substantieel aantal verpleeghuizen er wel in slaagt om de basiszorg en meer dan dat te garanderen. Dit sterkt mij in de overtuiging dat verpleeghuizen aan zet zijn om de kwaliteitsverbetering tot stand te brengen en dat zij daarbij lering moeten en kunnen trekken uit elkaars inzichten en verworvenheden. In overleg met Arcares en de Landelijke organisatie cliëntenraden ga ik na hoe op korte termijn de goede voorbeelden kunnen worden verspreid. Mevrouw Van Miltenburg heeft de aanbeveling gedaan om mensen van buiten naar de verpleeghuizen te laten gaan. Dat lijkt mij zinvol in het licht van de

collegiale visitaties die bekend zijn uit het onderwijs. Deze mensen moeten wel expertise hebben. Deze aanbeveling zal ik ook in het gesprek met Arcares en de LOC doen, want er moet worden nagedacht over wie welke verantwoordelijkheid op zich neemt en het proces aanjaagt.

Mijns inziens moeten wij uit de spiraal komen waarin wij de vinger op de zere plek leggen zonder te achterhalen hoe het zo ver heeft kunnen komen en wat er kan worden gedaan om succesvol te zijn. Dat laatste is natuurlijk het belangrijkste. Het gaat dan om het maatwerk dat mevrouw Vietsch nadrukkelijk onder de aandacht brengt. De ene instelling is namelijk de andere niet. Het rapport van de inspectie geeft slechts ten dele inzicht in wat er in een instelling gebeurt. Zo kan in dit rapport een instelling goed scoren omdat alle alarmbellen worden geluid of op orde worden gebracht, terwijl de sfeer er wanhopig is en mensen er op een manier worden bejegend die niemand wil. Dat is een nog treuriger beeld dat naar voren komt. Ook het tegenovergestelde kan het geval zijn, dus dat een instelling wel eens van het zorgplan afwijkt of eens geen multidisciplinaire vergadering houdt zonder dat de mensen er ontevreden zijn over de sfeer of de manier waarop zij worden bejegend. Wij hebben dus nog geen totaalbeeld van de kwaliteit van de instellingen. Ik vind dat dit wel moet komen. Het gaat om maatwerk, om wat degenen die verantwoordelijk zijn voor een instelling, kunnen doen om de kwaliteit te verbeteren. De inspectie moet op grond van de Kwaliteitswet kunnen toezien op de manier waarop de instellingen het kwaliteitsbeleid vormgeven waaraan zij zijn gehouden. Anderzijds willen wij een beeld krijgen van hoe het in den brede met de zorg in Nederland is gesteld. Al die verbeteringen en innovaties kunnen niet van vandaag op morgen plaats vinden, maar dit ontslaat partijen niet van de verplichting om hier serieus werk van te maken. Ik denk ook dat de activiteiten van partijen als de stichting Cliënt & Kwaliteit, het LOC, Arcares en de inspectie nuttig zijn. Zoals u weet, mag ik sinds vorig jaar aan de verpleeghuizen die het volgens het onderzoek van de stichting Cliënt & Kwaliteit goed doen, mooie plakaten uitreiken. De activiteiten van die partijen moeten elkaar versterken en stimuleren en

elkaar zeker niet de maat nemen of verwijzen naar wat een ander moet doen. Ik hecht er dus aan dat de partijen samen de knelpunten aanpakken. Ik heb systeemverantwoordelijkheid ± daar heb je dat akelige woord weer ± en daarom heb ik geen "zorgboek-Ross" waarin staat hoeveel keer iemand moet worden gedoucht of hoe het er precies in een instelling aan toe moet gaan. Dat wil ik ook niet; dat moet de instelling zelf beslissen. Door mijn systeemverantwoordelijkheid moet ik erop toezien dat de gezamenlijkheid en het resultaat daadwerkelijk tot stand komt. De Kwaliteitswet is namelijk duidelijk genoeg. De partijen zijn samen aan zet om normen voor verantwoordelijke zorg op te stellen, om kwaliteitsystemen te maken en om onafhankelijke cliënttoetsen uit te voeren. Er moet serieus werk worden gemaakt van kwaliteitsbeleid. Wat mij betreft, moet er sprake zijn van een stijgende lijn in de kwaliteit van zorg en moet periodiek worden bewaakt wat de partijen tot nu toe hebben gedaan en met welk resultaat. Vanzelfsprekend houd ik de Kamer daarvan op de hoogte. Naarmate het veld beter in staat zal zijn om de kwaliteit te reguleren, er transparant over te zijn en eraan te werken, kan de inspectie meer het voorhanden zijn van een goed kwaliteitssysteem gaan toetsen in plaats van de daadwerkelijk verleende kwaliteit te toetsen, zoals nu gebeurt. Het gaat er vooral om dat de kwaliteit in een instelling zich van daaruit ontwikkelt.

Ik stimuleer nog steeds meer innovatie en minder bureaucratie. Naast mijn rol van systeemverantwoordelijke heb ik het op mij genomen om na te gaan hoe ik de kwaliteitsbevordering kan stimuleren. Hiermee treed ik niet in de verantwoordelijkheid van de veldpartijen.

Zoals bekend, vind ik de kwaliteit van de zorg van groot belang. Ik heb dat ook al op 4 december 2002 aan de Kamer geschreven. Daarbij heb ik duidelijk aangegeven dat de zorg beter kan en moet. Achterstanden heb ik bij die gelegenheid "onaanvaardbaar" genoemd. De sector moet innoveren.

In het Convenant AWBZ heb ik afspraken gemaakt om ook innovatie, ICT en ontbureaucrativering te bevorderen. Men kan zich voorstellen dat bij de inrichting van het innovatieplatform ook kwaliteit een

Ross-van Dorp

belangrijk onderdeel zal zijn. Deze afspraken sluiten aan bij het beleid dat de afgelopen jaren al was ingezet om de kwaliteit verder te stimuleren. In het convenant is ook afgesproken dat er meer geld bijkomt en dat hiervoor ook meer productie moet worden geleverd. Meer productie impliceert niet dat deze wordt behaald door de kwaliteitseisen maar omlaag te schroeven. Die eisen blijven onverkort overeind. Daarmee heeft de sector ook ingestemd. Het kan.

De inspectie stelt heel duidelijk dat men niet over de hele linie kan zeggen dat geld het probleem is. Dat is niet zo. Ik deel de opvatting dat je het niet moet laten als je onderzoek kunt doen waardoor je beter weet wat je specifiek kunt inzetten. Ik ben echter bang om verder onderzoek te doen waardoor ik zou moeten wachten op de uitkomst, terwijl de oplossingen voor het oprapen liggen.

Ik sluit verder onderzoek helemaal niet uit, maar ik wil wel graag bezien wat wij verder moeten onderzoeken. De inspectie zegt dat er verpleeghuizen zijn die het goed doen, ook met een vergelijkbaar budget. Hoe komt dat nu? Ik kan mij voorstellen dat onderzoek naar succesfactoren, zodat wij er veel sneller van kunnen leren en het succes kunnen helpen implementeren bij de bureaus, veel effectiever kan zijn dan een zeer breed onderzoek naar alle financiële besommeringen van ieder verpleeghuis.

Ik ben hier op dit moment nog niet over uit, maar ik sluit verder onderzoek niet uit. Sterker, ik wil het graag doen, maar dan wel na overleg met de partijen over wat wij dan echt nodig hebben ± en wat ik zelf nodig vind na de Kamer gehoord te hebben ± om nog beter aan die kwaliteit te kunnen gaan werken.

De heren Van der Vlies en Nawijn hebben gelijk dat de onrust toeneemt. Mensen moeten toch waarachtig niet bang worden om naar een verpleeghuis te gaan. Dat beeld wil ik hier graag wegnemen. In het inspectierapport staat dat de situatie lang niet in alle verpleeghuizen structureel onder alle alarmbellen duikt, en dat die alarmbellen ook nog heel verschillend zijn. De enige alarmbel gaat af bij de vraag of men altijd multidisciplinaire vergaderingen houdt, de andere bij de vraag of mensen altijd naar het toilet kunnen wanneer zij dat willen. Die vragen zijn moeilijk met elkaar te

vergelijken. Beide zijn belangrijk, beide behoren tot de bodem en beide worden zelf bepaald door de instellingen, samen met alle betrokkenen.

Wanneer er wel eens van het zorgplan wordt afgeweken, zou ik zeggen dat ik blij ben dat dat wel eens kan. Het moet niet structureel zo zijn dat de cliënt er ontevreden over is. Dat vind ik belangrijk. Het inspectierapport geeft ook niet op alle punten een even helder beeld over de totale situatie. Men kan niet op grond van de verpleeghuizen die wel eens door de bodem zakken zeggen dat het in heel Nederland rampzalig is gesteld met de verpleeghuiszorg. Dat is absoluut niet zo. Ik ben blij dat ook de cliënten zelf in heel veel gevallen een positief oordeel geven over de zorg die zij ontvangen, en niet alleen omdat zij aardig willen zijn tegenover verzorgenden. Ik vind dat wij daar ook heel goed naar moeten kijken.

Mevrouw Verbeet heeft gezegd dat incidenten geen echte incidenten blijken te zijn. De zorg hierover deel ik.

Over het convenant heeft zij gezegd dat dit eigenlijk helemaal niet kan. De koepelorganisaties zeggen dat het wel kan. Ik meen dat wij er zeker van kunnen zijn dat dit voor een heel groot aantal instellingen geldt. Grote zorg gaat uit naar die groep waarvan wij nu met zekerheid kunnen vaststellen dat die nu al problemen heeft. Het toezicht daarop heeft de inspectie nu dan ook verscherpt.

De inspectie heeft bij dit onderzoek niet gekozen voor openbaarheid per instelling. Ik weet ook niet in hoeverre de gegevens zo te leveren zijn dat zij voor deze 60 instellingen openbaar kunnen worden gemaakt. Ik zal dit met de inspectie opnemen. Het principe van openbaarheid huldig ik. Wat mij betreft moet openbaarheid.

Verder stem ik in met onafhankelijk onderzoek.

Wat de kwaliteit betreft, hoop ik dat dit najaar heldere afspraken worden gemaakt tussen Arcares, het LOC en de zorgverzekeraars. Het is mijn streven dat er dit najaar een goed verhaal ligt hoe dit eruit komt te zien. Wat mij betreft, resulteert dit in heel heldere afspraken tussen de partijen onderling.

Mevrouw Van Miltenburg heeft gezegd dat het niet meer om incidenten gaat en dat er heel weinig

meldingen zijn. Zij heeft gevraagd hoe dit kan. Ik heb mij dat ook afgevraagd. Belt een instelling die niet met een structureel probleem te maken heeft maar met een tijdelijk gebrek aan inzet direct de inspectie, of probeert die dit zelf op te lossen? Het laatste lijkt mij meer voor de hand te liggen. Uiteraard moet men wel aan de bel trekken als men er niet uitkomt. Ik constateer met mevrouw Van Miltenburg dat instellingen niet altijd aan de bel lijken te trekken als er sprake is van een structureel probleem. Ik wil er ook meer over weten waarom men de inspectie dan niet opbelt. Het lijkt mij dat je elkaar ook weet te vinden als je afsprekt dat dit de bodem is.

De alarmbellen zijn door de instellingen, de beroepsgroep en de cliëntenorganisatie zelf vastgesteld. Op basis van dit rapport ga ik met hen in gesprek. Ik kan mij voorstellen dat men nog meer wil vastleggen in het kwaliteitsbeleid en dat men wil dat de inspectie daarover ook een oordeel kan geven. Ik kan mij voorstellen dat de alarmbellen niet een eeuwigheidswaarde hebben. De koepelorganisatie heeft ook aangegeven dat zij tot stand zijn gekomen in 2001, toen er problemen waren met personeel tijdens de zomermaanden. Ik hoor hen daar graag over. Er is iets mis als de inspectie gaat controleren op basis van normen die gezamenlijk zijn vastgesteld en als de beroepsgroep, de instelling, noch de cliëntenorganisatie de opvatting deelt dat dit zaken zijn waarnaar men zou moeten kijken. Ook hierop moet goed gelet worden.

Ik ben al ingegaan op de consultantenteams. Ik neem de opmerkingen mee over mensen van buiten naar binnen halen voor collegiale visitaties. De Kamer krijgt van mij bericht over wat ik hierbij kan doen. Het is voor mij dan ook geen vrijblijvende opmerking over het transparant maken van gegevens en het tijdstip waarop. Ik wil graag die Michelingids van de zorg. Op een gegeven moment moet men met de billen bloot. Dat geldt voor elke zichzelf respecterende instelling.

Er loopt nog een onderzoek van Twijnstra Gudde naar het management. De Kamer krijgt dat na afronding ervan. Wij willen zien hoe het zit met de verpleeghuizen die wel goed functioneren. Naar aanleiding van dit rapport meen ik dat er nog wel vragen liggen die Twijnstra

Ross-van Dorp

Gudde niet heeft onderzocht. Ik zeg toe dat ik hierop bij verder onderzoek zal letten.

Mevrouw Kant en anderen hebben gevraagd of de situatie wordt veroorzaakt door het geld. Het inspectieonderzoek geeft daartoe geen aanleiding. Ik wijs op het bedrag van 31 mln aan werkdrukmiddelen dat er nog in 2002 is gekomen en op de inzet die is gepleegd. Ik weet ook dat hiermee in instellingen verschillend is omgegaan.

Aan het adres van mevrouw Tonkens zeg ik dat ik ook in mijn jongere jaren al mijn vakantiedagen in verpleeghuizen heb doorgebracht, waar ik nu uiteraard ook nog kom uit hoofde van mijn functie. Ik heb er bovendien nog niet zo lang geleden nog gewerkt. Ik stel voor dat wij samen ergens een week gaan werken, met de handen aan het bed, mensen wassen en dergelijke. Dat lijkt mij een goed voorstel, hoewel het een te grote belasting voor het personeel zou zijn. Wij zijn wel goedwillend, maar het is zeer de vraag of wij ook direct overal kunnen worden ingezet. Ik zie ook dat instellingen heel verschillend zijn, ook vergelijkbare instellingen.

De inspectie trekt niet de conclusie dat dit een financieel probleem is. Dat kan ik dus ook niet doen. Wel blijft dan de vraag over hoe het mogelijk is dat er zoveel verschillende prioriteiten worden gesteld. Zijn er verpleeghuizen die helemaal niet zo bezig zijn met het kwaliteitsbeleid en die het niet geïntegreerd hebben in het management, bij de vraag hoe en waar men mensen inzet, waar personeel kan meepraten en of men luistert naar wat de cliënten willen? Ik ben dus echt van plan om vooral de succesformule boven tafel te krijgen, om na te gaan waar het wél werkt. Dan kun je laten zien hoe het kan en kun je anderen concrete punten van verbetering voorhouden. Ik hoop dat ik dit eens met alle verantwoordelijken kan bespreken.

Mevrouw Vietsch dringt aan op maatwerk, openbaarheid, een Michelingids en een scherpe analyse per instelling. Ik denk dat wij daar inderdaad naar toe moeten. Pas ervoor op om iedereen over één kam te scheren, maar zorg er wel voor dat wij een beeld kunnen krijgen van de manier waarop de Kwaliteitswet wordt uitgevoerd, als de inspectie erop toeziet. Ik ben blij met het

rapport, hoe ernstig de conclusies ook zijn, maar er is nog meer nodig.

Uit het rapport van de inspectie blijkt gelukkig wel dat het plan van aanpak voor decubitus effect heeft. Daar wordt nu goed aan gewerkt, dus het kan wel. Klaarblijkelijk heeft men dit tot speerpunt gekozen.

De heer Nawijn vroeg naar de menselijke maat; mensen moeten naar een verpleeghuis durven gaan. Inderdaad moeten de verpleeghuizen niet het beeld oproepen dat er in dit land helemaal niets is voor iemand die oud en afhankelijk wordt. Als je de situatie in ons land, met alle enthousiaste mensen, met alle mensen die ploeteren, met wat wij eraan uitgeven, vergelijkt met de situatie in landen rondom Nederland, dan mogen wij trots zijn op onze structuur. Wij moeten niet blind zijn voor de manco's, maar die moeten wij niet de boventoon laten voeren, want er wordt verschrikkelijk hard gewerkt. Ik hoop ook dat de zorg nog steeds in staat zal zijn, jonge mensen aan te trekken die gaan studeren. Dat kan niet als er een waas overheen ligt dat het er alleen maar heel verschrikkelijk is. Dat beeld wil ik dus ook niet uitstralen en de inspectie schetst in het rapport ook niet zo'n beeld.

Natuurlijk heb ik ook gevraagd of er op dit moment een personeelsprobleem is, of er te weinig handen aan het bed zijn. De eerste signalen die ik heb gekregen, is dat dit niet het geval is. Ik geef toe dat dit per instelling kan verschillen en ik kan me voorstellen dat voor verschillende instellingen meer geld een zegen zou zijn. Maar gelet op de problemen van sommige instellingen denk ik dat die vooral niet meer geld moeten krijgen, maar een flinke schop, omdat die de problemen eens heel anders moeten aanpakken. Ik geef dus geen algemeen oordeel, er moet maatwerk geleverd worden.

Directeuren lopen mee op de werkvloer. Dit gebeurt vrij vaak, want ik ken heel veel directeuren die dit doen. Dit is heel leuk en zinvol, het zijn verpleeghuizen waar mensen graag werken en verblijven, want dit zegt iets over de sfeer en over de betrokkenheid van het management. Maar nogmaals, de kloof tussen bestuur en praktijk probeer ik zelf in ieder geval op alle mogelijke manieren te dichten. Mevrouw Tonkens en ik zullen na dit debat vast een hoop uitnodigingen krijgen en als wij de kans krijgen om samen

aan het bed te staan, zal ik die zeker niet laten schieten, want dat geeft een heel goede kijk op wat er gedaan moet worden. Het laat ook zien hoe ontzettend mooi dit werk is, want of het nu dertig jaar geleden is of nu, het blijft fantastisch mooi werk. Dat vind ik in ieder geval wel, telkens als ik ermee geconfronteerd wordt.

Er is actie nodig. Ik zal de Kamer naar aanleiding van wat ik in mijn eerste reactie geschetst heb, informeren over wat er ondernomen zal worden. Er zijn al de nodige contacten voor gesprekken gelegd en ik zal niet dralen om actie te ondernemen.

De **voorzitter**: De tweede termijn kan alleen gebruikt worden voor het indienen van moties; ik moet nu streng zijn. De woordvoerders komen mij steeds vragen wanneer het algemeen overleg over de ziekenhuiszorg kan beginnen. Dat moet uiterlijk om kwart over twee beginnen, want er zit een zaal bomvol met belangstellenden. Ik voel het ook als mijn verantwoordelijkheid om mensen die van ver komen, niet lang te laten wachten.

Mevrouw **Tonkens** (GroenLinks): Voorzitter. Zou de tweede termijn niet volgende week, na de algemene beschouwingen kunnen worden gehouden?

De **voorzitter**: Nee.

Mevrouw **Verbeet** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor haar antwoorden.

De **voorzitter**: U weet dat deze termijn alleen voor moties gebruikt kan worden.

Mevrouw **Verbeet** (PvdA): Dat weet ik, maar ik wil de staatssecretaris wel kunnen bedanken, want wij kunnen toch wel beleefd blijven.

De **voorzitter**: Ja, maar het was een aanzet tot meer.

Mevrouw **Verbeet** (PvdA): Voorzitter. De staatssecretaris laat ons naar mijn mening toch in het ongewisse over hoe serieus zij dit probleem opvat. Je kunt zeggen dat een fles half vol of half leeg is, maar in dit geval is er sprake van 22% zonder fouten en bijna 80% met fouten. Omdat wij niet

Verbeet

willen dat het falende management de problemen gaat oplossen door een soort dr. Spock-methode ± rust, reinheid, regelmaat ± toe te passen en het welzijn van de bewoners te verwaarlosen, komen wij met de volgende moties.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat uit het inspectierapport over de zorg in verpleeghuizen blijkt dat in 80% van de verpleeghuizen de kwaliteit van de zorg onder de maat is en dat dit een alarmerende conclusie is;

constaterende dat de inspectie nader onafhankelijk onderzoek aanbeveelt naar de achterliggende oorzaken van de tekortkomingen in de kwaliteit van de zorg;

van oordeel dat zo'n onderzoek dringend noodzakelijk is en dat hierin in elk geval moet worden ingegaan op het welzijn van de bewoners, op de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbezetting in verpleeghuizen en op de vraag of de bekostiging voor verpleeghuizen voldoende is;

verzoekt de regering, dit onderzoek nog dit jaar te laten uitvoeren en de Kamer over de uitkomsten hiervan te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door de leden Verbeet, Tonkens en Lambrechts. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 284 (29200-XVI).

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat het inspectierapport over de zorg in verpleeghuizen een goed beeld geeft van de kwaliteit van de zorg in verpleeghuizen en dat hiermee een eerste goede stap is gezet op weg naar meer openbaarheid;

van oordeel dat verpleeghuizen gegevens over de kwaliteit van de zorg in het belang van bewoners, familie en andere betrokkenen openbaar moeten maken en dat hiervoor een structurele voorziening moet worden getroffen;

verzoekt de regering, te bevorderen dat gegevens over de kwaliteit van de zorg per verpleeghuis op een structurele manier op reguliere basis openbaar worden gemaakt en vooruitlopend hierop te bevorderen dat de onderliggende gegevens van de 60 verpleeghuizen die hebben meegewerkt aan het inspectieonderzoek, openbaar worden gemaakt,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door de leden Verbeet, Van Miltenburg en Lambrechts. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 285 (29200-XVI).

Mevrouw Van Miltenburg (VVD): Voorzitter. Omdat de staatssecretaris in de veronderstelling is dat zij mij een toezegging heeft gedaan en wij daarover een beetje van mening verschillen maar niet de kans krijgen om daarover te discussiëren, moet ik de volgende motie indienen. Ik hoop dat de staatssecretaris daarop schriftelijk wil reageren.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er aanhoudende problemen zijn in de verpleeghuiszorg;

overwegende dat hieruit blijkt dat de noodzaak aanwezig is om over te gaan tot snel ingrijpen;

verzoekt de regering, consulenteams in te stellen die bewoners, personeel en management op een actieve manier begeleiden en ondersteunen om de tien indicatoren van de minimaal noodzakelijke zorg overal te installeren en de problemen als gevolg van het hanteren van de tien indicatoren mee op te lossen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door de leden Van Miltenburg en Verbeet. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 286 (29200-XVI).

Mevrouw Kant (SP): Voorzitter. Het is mij niet helemaal duidelijk of de staatssecretaris de toezegging heeft gedaan dat zij ervoor gaat zorgen dat vanaf volgend jaar verpleeghuizen moeten voldoen aan de eisen die de verpleeghuizen en de staatssecretaris samen gaan afspreken. Ik snap wel dat zij niet zelf per verpleeghuis ervoor kan zorgen dat het ook gebeurt, maar zij kan wel afspreken dat het moet gebeuren. Ik wil graag die toezegging duidelijk verwoord zien.

Ik dien drie moties in mede vanwege het feit dat wij een en ander niet helemaal uit kunnen discussiëren. De staatssecretaris kan nog op de moties reageren.

Als de afspraken er zijn, moeten de mensen daarop aanspraak kunnen maken. Dat is dus een stapje verder.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de inspectie concludeert dat 80% van de verpleeghuizen minimaal noodzakelijke zorg niet kan garanderen;

van mening dat ouderen hierop wel recht hebben;

verzoek de regering, op korte termijn te komen met wettelijke basisnormen voor kwaliteit van zorg in verpleeghuizen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door het lid Kant. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 287 (29200-XVI).

Mevrouw Kant (SP): Ik hoorde de staatssecretaris zojuist vrij hard zeggen dat meer handen aan het bed het probleem niet is. Ik weet het niet,

Kant

maar volgens mij denkt iedereen die wel eens in een verpleeghuis komt, er gewerkt heeft, een familielid heeft wonen of een onderzoek gedaan heeft zoals wij dat gedaan hebben, daar anders over. Vandaar de volgende motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat hoge werkdruk leidt tot tekortschietende dagelijkse zorg in verpleeghuizen;

verzoekt de regering, met een voorstel te komen om te realiseren dat er meer handen aan het bed gaan komen in verpleeghuizen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door het lid Kant. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 288 (29200-XVI).

Mevrouw **Kant** (SP): Voorzitter. Tot slot wil ik nog een motie indienen over iets wat mij heel na aan het hart ligt. Op de opmerkingen erover heeft de staatssecretaris niet gereageerd.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het voorkomt dat oudere echtparen niet samen kunnen blijven wonen omdat de één meer zorg, bijvoorbeeld verpleeghuiszorg, nodig heeft dan de partner;

verzoekt de regering, met een plan van aanpak te komen hoe op zo kort mogelijke termijn de hierdoor veroorzaakte scheidingen voorkomen kunnen worden,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door het lid Kant. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 289 (29200-XVI).

Ik wil met de voortzetting van het debat heel even wachten, zodat de

staatssecretaris eerst de moties aangereikt kan krijgen. Ik verzoek haar, zodra zij de moties heeft, daarop kort te reageren.

I will use this time to welcome the delegation from the Italian parliament, a delegation of the parliamentary committee for transport affairs of the Camera dei deputati. Heartily welcome.

Ik geef vervolgens het woord aan de staatssecretaris.

□

Staatssecretaris Ross-van Dorp: Voorzitter. Ik heb nog niet alle moties ontvangen, maar ik verwacht ze snel te krijgen. Het lijkt mij goed om alvast met de beantwoording te beginnen.

De voorzitter: Bedankt!

Staatssecretaris Ross-van Dorp: De motie van de leden Verbeet, Tonkens en Lambrechts gaat over het onderzoek. Deze motie lezende, meen ik dat zij een ondersteuning van het beleid is. Wel stel ik mij de vraag: vanuit welk perspectief en met welke snelheid? Misschien zeggen de leden: het moet dit jaar af of binnen vijf maanden. Het gaat er natuurlijk om hoe je zou moeten handelen om de beste opbrengst te krijgen. Nogmaals, ik heb geen zin om lang te wachten op iets wat wij allang weten. De vraag is daarom: zou je al iets kunnen uitzetten? Ik denk daarbij aan de verschillende partners. Die kunnen iets op zich nemen. Ik kan mij ook voorstellen dat Arcare gegevens boven water kan krijgen. Wat deze motie betreft, meen ik dat het gaat om het goed doen uitvoeren van een onderzoek dat snel klaar is en dat dan zoveel mogelijk inzicht geeft in wat wij nog niet weten. Een heleboel weten wij namelijk al wel.

Voorzitter. Ik wil vervolgens ingaan op de motie van mevrouw Van Miltenburg over de consumententeams. Helaas zie ik dat mevrouw Van Miltenburg niet luistert, maar nu helemaal weg is van de heer Bruls. Misschien kunnen de heren Bruls en Weekers, waarnaar mevrouw Van Miltenburg nu luistert, hun gesprek elders voortzetten:

De voorzitter: Sorry, dat u even mijn taak moest overnemen. Dat deed u overigens terecht. Ik moet even met iets anders bezig zijn. Ik verzoek de heren Weekers en Bruls

hun gesprek niet voor in de zaal en tijdens een debat te voeren. Ook hier geldt een cultuur, mijnheer Bruls! De staatssecretaris vervolgt haar betoog.

Staatssecretaris Ross-van Dorp:

Dank u wel, voorzitter. Tegen mevrouw Van Miltenburg zeg ik dat ik zeer positief sta tegenover haar idee van de consumententeams. Alleen, ik meen dat het het beste zou zijn wanneer vanuit de sector de collegiale visitatie zou worden ingesteld. Ik zal hierover met Arcare en LOC overleg plegen om dit idee invulling te geven. Je kunt zo iets van rijkswege doen, maar gelet op de manier waarop de kwaliteitsswet wordt ingevuld, lijkt mij dit iets voor de sector zelf. Daar is men aan zet. Ik zie het punt van mevrouw Van Miltenburg, maar ik meen dat er een andere manier is dan zelf consumententeams instellen. Die andere manier zou precies tot datgene kunnen leiden wat mevrouw Van Miltenburg beoogt. Ik snap heel goed wat u wilt. Kunt u een nadere toelichting geven? Als u het een goed idee vindt dat ik dit voorleg aan degenen die in de instelling verantwoordelijk zijn, dan kan ik de motie beschouwen als ondersteuning van het beleid.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik heb de motie zo geformuleerd, omdat door iedereen en ook in het rapport wordt geconstateerd dat er zo weinig personeel in de instellingen is. Ik hoor ook zo vaak dat zij al zoveel moeten doen wat niet met zorg te maken heeft, bijvoorbeeld bedrijfsbeveiliging. Ik ben bang dat uw voorstel ertoe leidt dat mensen niet kunnen werken in hun instelling, maar bij hun bureaus op bezoek moeten gaan. Daarmee span je het paard achter de wagen.

Staatssecretaris Ross-van Dorp: Het voordeel van collegiale visitatie is al gebleken. Het zijn deskundigen en het is minder bedreigend. Het is niet een of ander team dat door de staatssecretaris is aangesteld en dat overal oordelen komt vellen. Het is veel minder bedreigend en vaak ook veel efficiënter, wanneer collega's bij je komen kijken. Ik geef u in overweging om de motie aan te houden totdat de daadwerkelijke activiteiten bekend zijn. Dan kunt u bekijken of u de motie handhaaft dan wel of er iets moet worden gewijzigd.

Ross-van Dorp

De motie van mevrouw Verbeet, mevrouw Van Miltenburg en mevrouw Lambrechts over de openbaarheid van de gegevens ondersteunt wat ik al heb gezegd. Ik zal nagaan of de inspectiegegevens over deze 60 verpleeghuizen openbaar kunnen worden gemaakt. Ik heb er begrip voor dat de inspectie het moeilijk vindt, omdat er een beeld wordt gegeven van deze 60 verpleeghuizen en niet van de andere. Gelet op de komende verbeteringen, moeten deze verpleeghuizen niet het stigma krijgen dat niemand ernaartoe moet. Ik zal bekijken hoe dat met inachtneming van de zorgvuldigheid kan, maar u heeft mij geheel mee, ook op het punt van het op reguliere basis openbaar maken van de gegevens over de kwaliteit van zorg in verpleeghuizen. Laat daarover geen enkel misverstand bestaan.

Mevrouw Kant vraagt mij te komen met wettelijke basisnormen voor kwaliteit. Overeenkomstig de kwaliteitswet zijn de instellingen gehouden invulling te geven aan het kwaliteitsbeleid, waarop wordt toegezien door de inspectie. Ik vind het dan ook niet passend dat de staatssecretaris afspraken met u maakt over de precieze normering. Ik heb geen professionele opvatting over het douchen en de toiletgang. Dat is iets van de professionals zelf, de verzorgenden, de instellingen en de cliënten. Wat mij betreft, moet het daar vandaan moeten komen. Dat zal straks ook openbaar moeten zijn en getoetst moeten worden.

Mevrouw **Kant** (SP): Dat ben ik met u eens, maar als wij die normen hebben, moeten mensen er ook recht op hebben. Je moet regelen dat zij er aanspraak op kunnen maken. Dat is mijn verzoek aan u. U vraagt zich af of wij dat wel allemaal moeten regelen. In het onderwijs kennen wij de Londo-normen, die over allerlei details gaan en belangrijk zijn, want wij vinden het onderwijs belangrijk. Ik vind het onbegrijpelijk dat wij dit voor de ouderenzorg niet kunnen regelen en dat mensen er geen recht op hebben.

Staatssecretaris **Ross-van Dorp**: Er zijn nu al allerlei mogelijkheden binnen de kwaliteitswet en het toezicht om garanties te bieden aan de bewoners van verpleeghuizen. Zij zijn niet overal aan overgeleverd. Ik merk wel, zoals ook blijkt uit het

inspectierapport en de contacten met het veld, dat de cliënt er niet altijd even goed zicht op heeft en niet altijd gebruikmaakt van inspraakmogelijkheden en beroepsprocedures. Ik ben van mening dat er niet veel meer nieuws nodig is, maar dat wij vooral goed moeten kijken naar de wijze waarop het huidige systeem moet werken. Ik ontraad dan ook aanneming van deze motie.

Mevrouw Kant verzoekt de regering te komen met een voorstel voor meer handen aan het bed in verpleeghuizen. Wij verschillen daarover van opvatting. Ik wil geen heel nieuw actieplan opzetten. Ik zie wel dat het belangrijk is. Wij zijn ook bezig met de kwaliteitsnormen voor opleidingen. Ik ontraad de Kamer deze motie aan te nemen.

Voorts verzoekt zij de regering te komen met een plan van aanpak om gedwongen scheidingen te voorkomen, zodat partners bij elkaar kunnen wonen. Daarop heb ik beleid ingezet. Mocht blijken dat er zich toch nog problemen voordoen die oplosbaar zijn, ook in generieke zin, dan ben ik graag bereid ernaar te kijken. Je moet kunnen meeverhuizen, maar daarbij speelt ook mee of het praktisch en realiseerbaar is. Als iemand heel dringend moet worden opgenomen omdat hij echt niet meer thuis kan blijven en er is op dat moment geen plek voor de partner, dan wordt ervoor gekozen om zorg te bieden aan degene die zorg nodig heeft, vaak intramuraal. Dat heeft te maken met gebouwelijke problematiek. Ik ben echt op zoek naar een manier om dat te verbeteren, maar het is niet van vandaag op morgen allemaal gerealiseerd.

De **voorzitter**: Mevrouw Kant, één korte zin.

Mevrouw **Kant** (SP): Er is een misverstand. Het gaat mij er nu niet om dat mensen samen naar een verzorgingshuis kunnen. Het gaat mij om de situatie van twee mensen in een verzorgingshuis van wie er één verpleeghuiszorg nodig heeft. Toen ik daarover Kamervragen had gesteld, zei de staatssecretaris dat zij daar niet op inzet, omdat zij dat niet mogelijk acht. Als zij nu toezegt dat zij er wel naar gaat kijken ...

De **voorzitter**: Eén korte zin.

Mevrouw **Kant** (SP): Dan zou ik dat heel wenselijk vinden en dan vraag

ik de staatssecretaris de Kamer daarover te informeren.

Staatssecretaris **Ross-van Dorp**: Het is niet zo dat ik daar helemaal niet mee bezig ben. Wij zijn bezig met het stimuleren van arrangementen voor verzorgings- en verpleeghuizen met woningcorporaties, gericht op het integreren van verschillende woonvormen. Wij proberen dat soort goede praktijken te helpen en zeker niet met regelgeving in de weg te zitten. Ik heb niet een geheel nieuw plan van aanpak in de aanbieding. Het is lopend beleid, dat zijn tijd nodig heeft.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, dinsdag 28 september over de moties te stemmen.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Aan de gezichten van de woordvoerders zie ik dat zij hebben opgemerkt dat ik nogal streng heb voorgezeten. Dat komt ook omdat van de acht personen die gesproken hebben, er zich maar vier of vijf van tevoren hebben ingeschreven. Het is op die manier niet mogelijk om een debat te plannen.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Aan de orde is het **debat** naar aanleiding van een algemeen overleg op 2 september 2004 over **arbeidsparticipatie van ouderen**.

De **voorzitter**: Ik heb begrepen dat mevrouw Bussemaker en de heer Bruls hebben afgesproken, de sprekersvolgorde om te draaien. De reden hiervoor is dat de heer Bruls oorspronkelijk het VAO zou aanvragen.

□

De heer **Bruls** (CDA): Voorzitter Achteraf gezien, is het omdraaien van de sprekersvolgorde niet zo belangrijk. Allereerst bied ik mijn excuses aan voor het incident van zojuist. Wie weet wat wij vandaag nog kunnen verbeteren in het kader van cultuurverandering.

De **voorzitter**: Zo vinden wij elkaar weer. Excuses aanvaard.