

Vergaderjaar 2009–2010

31 765

Kwaliteit van zorg

Nr. 11

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 10 mei 2010

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹ heeft op 15 april 2010 overleg gevoerd met minister Klink van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 12 april 2010 met aanbieding van de rapporten die de IGZ heeft opgesteld naar aanleiding van inspectiebezoeken aan drie locaties van zorgaanbieder HWW Zorg in Den Haag (Zorghuis Willem Drees, verpleeghuis Houtwijk en woonzorgcentrum Op de Laan) (31 765, nr. 10).**

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

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

Voorzitter: Smeets
Griffier: Teunissen

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Leijten, Van Miltenburg, Smeets, Willemse-van der Ploeg, Wolbert,

en minister Klink, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

De **voorzitter**: Ik open deze vergadering. Op de agenda staat de zorg in Den Haag naar aanleiding van de aanbidding van een rapportage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Een mevrouw stuurde in de herfst van 2009 een brief aan de klachtencommissie van de Haagse Wijk- en Woonzorg. Ik citeer: «Het is betreurenswaardig dat het personeel zo moet werken, zodat dit ten koste gaat van mijn moeder en alle andere patiënten. Er kan natuurlijk wel flink bezuinigd worden door zo krap mogelijk met het personeel om te gaan en uitzendkrachten in te zetten die nauwelijks deskundig zijn, maar u begrijpt misschien ook wel dat dit niet tot goede zorg kan leiden».

In het vernietigende rapport van de Nationale Ombudsman over de gehandicaptenzorg valt te lezen dat wanneer de overheid het nalaat om mensen in zorginstellingen te beschermen de sociale grondrechten worden bedreigd. Nog geen twee weken na dit debat treffen wij elkaar helaas weer, ditmaal over de situatie in de ouderenzorg in Den Haag. Bij de Haagse Wijk- en Woonzorg, die de zorg van het failliete Meavita heeft overgenomen, is het goed mis. Drie vernietigende inspectierapporten waaruit blijkt dat de veiligheid en de gezondheid van de bewoners ernstig wordt bedreigd. «Zeer hoog risico», noemt de inspectie dat, de hoogste alarmfase.

Wat hebben wij de afgelopen tijd eigenlijk gehoord van de nieuwe directie van HWW? Er is niets aan de hand, wij zitten met een erfenis van Meavita, loopt u maar door, heb begrip en geef ons tijd. En vooral: geef ons geld, want anders is de continuïteit van de zorg in het geding.

Ik denk dan bij mijzelf: was de zorg bij de Haagse Wijk- en Woonzorg maar in net zulke goede handen als de propaganda. De bestuurders hebben de financiën op orde gebracht, zeggen zij, maar de medewerkers van Meavita die er na de hele affaire vol goede moed weer mee door wilden, hebben dat geweten. Zij kregen een sanering op hun dak; managers erin, collega's eruit. Het huishoudboekje van de technocraten komt op orde, maar de zorg is een puinhoop.

Erkent de minister dat er een directe lijn loopt van het ministerie van VWS, onder de verantwoordelijkheid van de minister, naar het vertrouwen stellen in bestuurder Van Otterloo? Was hij niet de man die na het faillissement de boel zou redden, met alle vertrouwen van de vorige staatssecretaris? Hij is nu weg, maar bewoners, personeel en familie blijven wel ontredderd achter. Zelfs de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur verklaart dat deze drie rapporten eigenlijk gelden voor heel de Haagse Wijk- en Woonzorg, inclusief de thuiszorg. Er is nogal wat aan de hand.

Dan schrijft de minister, met deze achtergrond, dat hij eigenlijk wel vertrouwen heeft in het plan van aanpak. Van diezelfde organisatie die deze reorganisatie heeft doorgevoerd, de iedere keer heeft gezegd «loopt u maar door», waar meer dan 9000 mensen zorg krijgen, en waarvan de raad van bestuur toegeeft dat de inspectierapporten eigenlijk op heel de instelling van toepassing zijn. Ik vraag mij dan af waarom de minister niet doet wat de staatssecretaris deed, namelijk de verantwoordelijkheid nemen voor de zorg. De staatssecretaris heeft gezegd: Meavita gaat failliet, de continuïteit van zorg is in het geding en daarvoor nemen wij

onze verantwoordelijkheid. Wij zorgen voor een nieuwe stichting, wij stellen mensen aan waarin wij vertrouwen hebben. Daar gaat geld naartoe. Dat heeft de SP gesteund, maar de continuïteit van de kwaliteit hebben wij laten lopen. Heeft deze minister nu daadwerkelijk vertrouwen in het huidige bestuur en management om dat op te lossen? Ik vraag hem: zorg dat het personeel het plan van aanpak kan uitvoeren, maar niet onder leiding van deze mensen, die te lang hebben gezegd: er is niets aan de hand, loopt u maar door, wij krijgen de zaak op orde. De zaak staat er zeer slecht voor. Graag een reactie.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg van der Ploeg** (CDA): Voorziter. De CDA-fractie heeft kennisgenomen van de reactie van de minister op de rapporten van de IGZ over drie locaties van de Stichting Haagse Wijk- en Woonzorg. De inhoud van de rapporten laat zien dat er sprake is van grote risico's voor bewoners en zorgvragers van alle drie de instellingen. Hoewel het goed is dat de IGZ er na onderzoeken bovenop zit, is het volgens de CDA-fractie toch beschamend dat bewoners van zorginstellingen worden geconfronteerd met hoge risico's bij zorginhoudelijke veiligheid en dat het personeel niet voldoende bekwaam is voor de taken die het moet uitvoeren.

Bewoners moeten er volgens de CDA-fractie op kunnen rekenen dat er kwalitatief goede zorg wordt verleend en dat het voor de werknemers in een zorginstelling een waardevolle werkplek is.

Daarnaast moet je als werknemer voldoende opgeleid zijn om het werk dat je moet verrichten ook goed te kunnen doen. Wat is er nu met al die extra gelden gebeurd die HWW heeft gekregen na het Meavita-debacle? Dat zou toch bedoeld zijn om de zaak weer op orde te krijgen?

De inspectierapporten geven een uitermate zorgelijk beeld over de zorginhoudelijke veiligheid. In de drie instellingen wonen bijna 350 mensen, die volgens de IGZ allemaal een hoog risico lopen op diverse aspecten van zorg. Dan gaat het om voedingszaken en preventie bij behandeling met doorligwonden, terwijl ook de bewoners met gedragsproblemen allemaal een veel te hoog risico hebben op dit moment.

De minister schrijft dat de IGZ in zijn ogen adequaat handelt. Kan hij uitleggen hoe tijdens de uitvoering van het plan van aanpak de kwaliteit van de zorg zo fors toeneemt dat er over drie maanden geen sprake meer is van de hoge risico's waarmee de bewoners nu worden geconfronteerd? Hoe wordt met de bewoners en hun verwanten gecommuniceerd over de ontstane situatie en over de inzet van de verbeteringen? Waar moet de kwaliteitslat over drie maanden liggen?

De IGZ constateert zowel een tekort aan personeel als een gebrek aan structurele scholing. Er is een structurele scholingsachterstand waarvoor een forse inhaalslag nodig is. Wij weten allemaal dat het opleiden van personeel en het op de juiste sterkte brengen van de formatie geen kwestie is van enkele maanden. Kan de minister uitleggen hoe er in die drie maanden tijd zulke forse verbeteringen te realiseren zijn dat zowel de sterkte als het niveau op een verantwoorde hoogte komt?

De IGZ heeft de betreffende zorginstellingen opdracht gegeven om op basis van een plan van aanpak binnen drie maanden de kwaliteit van de zorg op orde te hebben. Voor het CDA is het van groot belang dat de bewoners van de instellingen kunnen rekenen op voldoende en veilige zorg. Het CDA wil graag van de minister weten waar voor hem het ijkpunt ligt om weer te kunnen spreken van verantwoorde zorg. Wij horen ook graag van de minister hoe er in soortgelijke gevallen voor kan worden gezorgd dat de alarmbellen eerder gaan rinkelen en dat er direct doorpakmacht kan worden georganiseerd om verbeteringen aan te brengen.

Het CDA vraagt voorts aan de minister om de Kamer over drie maanden te informeren over de resultaten van de verbeterplannen en de eventuele vervolgstappen, want voor ons is de continuïteit van kwalitatief goede zorg het eerste vereiste.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vraag me af hoe mevrouw Willemse-van der Ploeg oordeelt over het feit dat het plan van aanpak nu wordt uitgevoerd door bestuurders en door een managerscultuur bij HWW die al tijd heeft gezegd: loopt u maar door, er is niks aan de hand, terwijl wij in het najaar al een seintje kregen dat het niet goed was, en dat er al eerder intern aan de bel is getrokken. Heeft zij daar vertrouwen in of niet?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): De inspectie heeft het onderzoek uitgevoerd. In die drie rapporten staat wel degelijk dat er overall zware tekorten zijn, op het terrein van kwaliteit, personeel, opleiding en het niveau van mensen. Dus ik wil van de minister weten of de combinatie van inspectierapporten en het plan van aanpak er nu voor zorgt dat wij in drie maanden tijd de lat op de hoogte hebben waar mensen gewoon recht op hebben.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik wil graag van het CDA weten of zij er vertrouwen in heeft dat dit wordt uitgevoerd door het bestuur, met de interne cultuur van een organisatie die die personeelstekorten zo heeft laten oplopen, die dus gekwalificeerd personeel tijdens de reorganisatie eruit heeft gezet om financieel op orde te komen. Heeft u daar vertrouwen in?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Ik heb de vraag over de personele kant gesteld. Wij lezen in de rapporten ook dat de zorgcoördinator dicht bij de mensen wordt vervangen door de zorgmanager. Ik wil van de minister weten of dat goede moves zijn om te zorgen dat het niveau op de werkvloer – want daar gaat het, niet om de tussenlagen – zo is dat er van verantwoorde zorg gesproken kan worden.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): voorzitter. Elke keer dat de inspectie de zorg in een instelling onder de maat vindt, is er een te veel. In dit AO spreken wij over drie vestigingen van één instelling, waar volgens de inspectie de zorg fors beter moet worden. Die drie instellingen in één stad hebben niets meer te maken met een ongelukkige samenloop van omstandigheden of met een tijdelijk dieptepunt, dat verklaarbaar is en dus ook goed te repareren. Wie de inspectierapporten leest met de geschiedenis van Meavita in het achterhoofd ziet dat deze instellingen uiteindelijk door het ijs zakken als resultaat van wat ik jarenlange interne verwaarlozing zou noemen.

Het is bekend uit ervaringen van medewerkers, maar ook uit onderzoek, dat fusietrajecten de aandacht afleiden van waar het in de zorg om zou moeten gaan, namelijk om het bieden van kwaliteit in de zorg aan kwetsbare mensen.

De directie is naar buiten gericht op zaken die de organisatie lijken te versterken, zoals fusies, maar waarvan wij nu al lang weten dat zij bijna nooit de voordelen opleveren die men verwacht. Recent onderzoek van Gupta heeft dat nog weer eens aangetoond en de heer Tjeenk Willink vertelde ons deze week ook nog eens helder en scherp dat kleine instellingen met de verantwoordelijkheid laag in de organisatie het beter doen. Instellingen die bouwen aan interne stevigheid, die voortdurend werken aan de eigen verbetering van de diensten en zorg, en die een zesje of een zeven niet genoeg vinden, zijn de instellingen waar de cliënten graag komen en waar de medewerkers ook graag willen werken. Wij hebben hier in de Kamer vaak gesproken over de schaalgrootte van Meavita. Wij hebben bij het dreigend faillissement na de megafusie drie hele dagen in hoorzittingen gesproken over wat zich hier heeft voorgedaan. Het beeld dat de top geen idee had van wat de medewerkers allemaal moesten meemaken, zal niet gauw uit mijn hoofd verdwijnen. Het zijn medewerkers die zich een slag in de rondte werken maar die het allemaal bij de handen afbreekt als gevolg van een gebrek aan onder-

steuning van het management. HWW heeft deze erfenis overgenomen en de zaak was weliswaar niet meer failliet, maar ook nog niet op het niveau van een dikke zeven of een vette acht. Het kost ontzettend veel tijd en moeite om een organisatie die zo diep is gegaan er weer bovenop te helpen. De PvdA-fractie gunt HWW wel de kans om deze oude Meavita-onderdelen op te knappen, al was het alleen al vanwege de mensen die er wonen, voor wie gedwongen verkassen heel vervelend is. De PvdA gunt ook de medewerkers resultaat van hun werk. De inspectie wijst erop en het is eigenlijk altijd mijn ervaring: medewerkers in de zorg gaan ontzettend lang door met doen wat zij kunnen, doorgaan terwijl zij eigenlijk vinden dat zij zouden moeten stoppen, inspringen waar zij maar kunnen, overnemen waar het moet, nog een keer en daarna nog een keer. De PvdA wil niet op de stoel van de inspectie gaan zitten om de beoordeling van de kwaliteit vanuit de Kamer nog eens over te doen, en ook niet op de stoel van de raad van bestuur of van de minister. De Kamer kijkt naar wat de minister doet en die wacht nu nog even af en houdt de vinger aan de pols. Mijn fractie heeft wel de volgende vragen.

Hoe zijn de miljoenen overheidsgeld voor de oude Meavita-delen gespendeerd?

Had de inspectie na alle turbulentie om Meavita in een dergelijke organisatie niet proactiever moeten zijn en eerder moeten kijken hoe de stand van zaken is voordat het echt zo extreem misliep? Wij kennen de risico's van grote fusietrajecten voor de interne organisatie en de inspectie kende de moeilijke Meavita-situatie, dus moet de inspectie bij dat soort langdurige fusietrajecten niet gealarmeerd zijn, alleen al vanwege die fusietrajecten? Dus proactiever gedrag van de inspectie.

Is er ook een plan B als na drie maanden blijkt dat er toch onder de maat gepresteerd wordt? Wanneer worden de voorbereidingen getroffen om te voorkomen dat mensen moeten verkassen en met een heel onwenselijke crisissituatie te maken krijgen?

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vraag mij af waarom mevrouw Wolbert zich afvraagt waarom de inspectie er niet meer bovenop heeft gezeten. Was het niet goed geweest als het nieuwe bestuur met de vertrouwen van de vorige staatssecretaris, die rechtstreeks ook zo werd benoemd en werd aangezocht door de staatssecretaris, een plan voor kwaliteit had gehad en dat niet had overgelaten, wat uiteindelijk resulteerde in dit overleg en in de schandalige inspectierapporten?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Mevrouw Leijten lijdt soms wel een beetje aan geheugenverlies, want toen de overheid moest ingrijpen met financiële steun was dat in de eerste plaats om te voorkomen dat door een acuut faillissement de continuïteit van de zorg niet gewaarborgd was. Dat is volgens mij altijd het eerste en enige motief geweest waarom de overheid in dit geval moest inspringen, domweg vanwege het feit dat als dat niet was gebeurd de continuïteit van de zorg niet gegarandeerd kon worden. Naar mijn gevoel heeft staatssecretaris Bussemaker altijd gezegd: de overheid is er niet om instellingen te subsidiëren, de overheid garandeert continuïteit van zorg. Daar ging het om. Volgens mij moet mevrouw Leijten zich gewoon beperken tot wat wij hier besproken hebben en hier niet allerlei insinuaties doen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind het grote woorden dat ik aan geheugenverlies zou lijden. In het geheel niet. Ik weet heel goed hoe dit is gegaan en ik weet ook heel goed dat wij hebben gevraagd naar kwaliteitseisen, omdat niet alleen de continuïteit van zorg belangrijk is, maar ook de kwaliteit van zorg. Destijds is gezegd: dat is in orde, wij brengen de zaak op orde. De staatssecretaris had groot vertrouwen in degene die dit ging doen. Mijn vraag was heel simpel. Waarom vraagt u aan de minister of de inspectie steken heeft laten vallen, terwijl u toch ook zou kunnen zeggen

dat niet alleen de inspectie steken heeft laten vallen, maar ook het ministerie en de aangezochte bestuurders? Dan gaat het niet alleen om de financiën en de zorgcontinuïteit, maar vooral om de kwaliteit van zorg, die ook gewaarborgd moet zijn. Dat is toch helemaal niet zo'n moeilijke vraag om te beantwoorden?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik ben het natuurlijk van harte met mevrouw Leijten eens dat de kwaliteit van zorg altijd voorop dient te staan. Dat spreekt voor zich, maar het is omgekeerd: iedereen die de zorg een beetje van binnenuit kent of die in de zorg heeft gewerkt, weet dat je het bij een instelling met grote problemen heeft door discontinuïteit, door jarenlange verwaarlozing, door te weinig investering in opleiding, in protocollen, in kwaliteitszorg, niet in drie, vier of zes maanden weer boven water krijgt. Wat je voor elkaar krijgt, is dat er een basisnorm moet zijn, maar het duurt jaren voordat je een instelling die zo ver weg is gedobberd van een zeven of een acht weer op dat niveau terug krijgt. Dat red je niet in een paar maanden tijd.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Het jaar 2009 was zonder twijfel het jaar van Meavita en je zou willen dat de langdurige zorg in Nederland een ietwat sexier uitstraling had. Wellicht kan Jeroen Smit na De Prooi ook een leuk boek over Meavita schrijven en zou hij nog wat aardige dingen boven tafel weten te halen die ons niet lukken, Misschien, minister, zou ik dat zelf kunnen doen, maar ik denk dat Jeroen Smit het veel beter kan. Misschien neemt hij na deze oproep van mij die handschoen op.

Drie inspectierapporten over drie zorginstellingen in Den Haag zijn de aanleiding voor dit AO. Ik wil het er vandaag niet over hebben hoe wij zo snel mogelijk de kwaliteit van de zorg daar gaan verbeteren. Wij hebben een inspectie die in de verpleeghuiszorg de afgelopen jaren heeft laten zien dat zij optreden als zij wil en die daarmee ook iets teweeg kan brengen. Ik hoop van harte voor de bewoners van deze drie instellingen dat dat ook gaat gebeuren. Ik hoop dat van harte voor de mensen in Den Haag. Daar maak ik mij zorgen over en daar heb ik ook een vraag over aan de minister. Kunnen de mensen in Den Haag wanneer hun geliefde naar een verpleeghuis moet, wat natuurlijk altijd een dramatische beslissing is, dan ook met een gerust hart kiezen voor een huis waar de kwaliteit van zorg wel gegarandeerd is? Dat wordt wel heel moeilijk als er drie huizen onder verscherpt toezicht geplaatst zijn. Deze drie huizen zijn eigenlijk de drie in Nederland die het dichtst staan bij echte staatsgezondheidszorg, dus waar de minister een grote verantwoordelijkheid voor heeft. Ik benadruk dit maar, omdat het de VVD is geweest die zich in de debatten afgelopen jaar heeft verzet tegen de wijze waarop gekozen is om Meavita te redden. Wij hebben altijd gezegd dat de continuïteit van zorg natuurlijk hartstikke belangrijk is en dat je een verpleeghuis niet zomaar dicht kunt doen. Je kunt het niet op slot doen en tegen bewoners zeggen: ga maar naar huis. Maar zomaar 17 mln. steken in een instelling? HWW Zorg is een nieuwe naam, maar het gaat gewoon om een oude instelling, met een slechte naam en een heel lange geschiedenis van slechte zorg. Vanuit de markt gedacht denk ik: als je een slecht product hebt, ga je natuurlijk failliet. Je kunt het de bewoners van een instelling dat dat ook gebeurt, Als je er dan 17 mln. – of wat mij betreft meer, want dat ik heb ook altijd in de debatten gezegd – aan geld van de rijksoverheid in steekt, gun je het de mensen dat dat gestoken wordt in wat daar geleverd moet worden, namelijk kwalitatief goede zorg.

Als deze drie rapporten er vorig jaar ook hadden gelegen, voordat de steunaanvraag werd gedaan, was de minister dan ook bereid geweest om die 17 mln. in deze instellingen te steken? Schaamt de minister zich terugkijkend niet een heel klein beetje dat in drie van de negen instellingen die eigenlijk van hem zijn, want zij zijn opgericht omdat de

staatssecretaris erop stond dat dat zou gebeuren, zo'n kwalitatief slechte zorg wordt geleverd?

Marktwerking was vorig jaar volgens sommigen de reden dat dit allemaal misliep. De VVD ziet marktwerking als een middel om te komen tot een doel, namelijk kwalitatief goede zorg. Vorig jaar zegde de staatssecretaris toe te komen met een nadere invulling van wat er zou worden verstaan onder continuïteit van zorg en dit voorjaar te komen met een aanvulling op het overwegingskader als het gaat om kwaliteit. Dat is niet gebeurd. Vervolgens stoppen wij er geld in en kijkt de NZA de afgelopen maanden alleen maar naar de bedrijfsvoering. Dan zijn wij toch niet verbaasd dat dit bij instellingen die tevoren al slecht aangeschreven stonden en waar tevoren al incidenten waren zulke rapporten oplevert? Is het niet hoog tijd dat ook de minister als het gaat om de zaak Meavita eens een keer zegt: mea culpa?

Minister **Klink**: Voorzitter. Even aanhakend bij de woorden van mevrouw Van Miltenburg over het boek dat eventueel te verschijnen valt, ik vind op zichzelf de titel «Mea culpa» wel mooi. Als je die zo kunt verzinnen, van Meavita naar mea culpa, kun je bijna dat boek schrijven, denk ik. Dat bedoel ik meer dan anekdotisch, want zoals de staatssecretaris ook heeft gesteld en zoals ik zelf ook meerdere keren rondom de IJsselmeerziekenhuizen heb gemeld, moeten wij wel lessen leren van wat hier heeft plaatsgevonden. Dat is een permanent proces, niet alleen maar tot aan het moment waarop de stichtingen in het leven zijn geroepen. Het geldt ook voor de periode daarna waar wij nu in zitten.

Een van de punten die ik zelf van belang vind om hier te noemen, is dat wij rondom de Wet cliëntenrechten zorg en de cruciale zorgfuncties niet voor niets hebben gezegd dat daar waar zich fusies aftekenen in feite een early warning zou moeten worden afgegeven. Daarbij gaat de NZa kijken naar de financiële positie van de instellingen, want die raakt de continuïteit van de zorg, en ziet de inspectie dan met name toe op de kwaliteit van de zorg, want gedurende reorganisaties loopt de kwaliteit en de aandacht daarvoor maar al te vaak spontaan terug. Dat kan en moet niet. Zo heb ik gisteravond, toen ik mij hierin verdiepte, de woorden gelezen van met name mevrouw Leijten en mevrouw Wolbert, tijdens het debat met de staatssecretaris over de steunverlening, namelijk: gun die stichting nu de tijd om de boel op orde te krijgen en kom niet direct met mogelijkheden van overname, want je hebt die tijd nodig.

Dat blijkt een waar woord te zijn. Sterker, wat je nu ziet is dat de kwaliteit gewoon niet op orde is, sterker nog, dat die gewoon zwaar lamendig is. Het zijn inderdaad drie locaties waarbij, voor zover ik de informatie tot mij heb genomen, de raad van bestuur zelf zegt dat die ook wel eens model zou kunnen staan voor de andere locaties. Met andere woorden, je hebt hier te maken met een breed en structureel probleem, dat ook breed en structureel moet worden opgepakt.

Ik vind het wel goed dat de inspectie er geen doekjes om windt en domweg zegt: dit kan echt niet en het moet binnen drie maanden verbeteren. Mevrouw Wolbert zegt ook dat dit een korte periode is, maar dat het dan wel opgelost moet zijn. Ik vind het ook sterk dat de raad van bestuur binnen twee weken al een plan van aanpak op orde had en breed onderkende dat het enorm noodzakelijk is om die veranderingen aan te brengen. De inspectie constateert dat er een buitengewoon gemotiveerde club mensen zit, met personeel dat het wil oppakken, en dat men van de raad van bestuur een maandelijkse rapportage verwacht, die begin mei voor het eerst zal worden opgeleverd.

Over drie maanden moet dit rond zijn. Ik hecht eraan nu alvast te zeggen dat ik wel wil verkennen in hoeverre er een plan B is. Wat doe je wanneer het na drie maanden onverhoopt – en niet verwacht – niet op orde zou

zijn? Dat wil ik voorafgaand aan de beantwoording van de specifieke vragen toch maar even stellen. Mij lijkt dat geen nodeloze oproep van uw kant.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik ben eigenlijk sprakeloos dat ik de minister zojuist een compliment hoor geven aan de raad van bestuur die in staat is om binnen twee weken te komen met een plan van aanpak, terwijl die raad van bestuur al die maanden niet in staat was om ook maar te zien dat er iets aan de hand was in die instellingen, laat staan om zelf iets te doen. Deze raad van bestuur verdient niks en zeker geen compliment.

Mevrouw **Leijten** (SP): Op de website van de Haagse Wijk- en Woonzorg is te lezen dat na het financiële spoor nu spoor twee begint, namelijk het kwalitatieve spoor. Mijn vraag is niet alleen waarom de minister dat compliment geeft. Heeft zijn ministerie geweten dat men eerst financieel de zaak op orde wil brengen en dat dan pas zou worden gekeken naar de kwaliteit, in de hoop dat niemand zou gaan zeuren over de kwaliteit?

Minister **Klink**: Wat het laatste betreft, er kan geen sprake van zijn dat daar volgtijdelijkheid in zit. Het kan niet zo zijn dat je de kwaliteit door de benen laat gaan. Dat er zwaartepunten zijn van de kant van de raad van bestuur, in de kennelijke veronderstelling dat de kwaliteit op orde is, kan ik mij weer wel voorstellen, maar niet dat de kwaliteit even de bijwagen is en dat men die maar even laat zitten. Dat kan niet zo zijn en dat is op mijn departement voor zover ik het kan overzien ook niet als zodanig gezien. Van een dergelijke volgtijdelijkheid had men in elk geval geen weet en zo zal het ook niet bedoeld zijn door de raad van bestuur. Naar het verleden toe wil ik keihard zijn. Wat hier gepresteerd is, is ondermaats en kan absoluut niet, maar ik tel wel de zegeningen dat de raad van bestuur op het moment dat de inspectie om een plan van aanpak vraagt terdege onderkent dat het goed mis is en er direct gevolg aan geeft om dat te gaan realiseren. Waarbij bovendien nog – ik ken niet alle achtergronden, want ik rol ook maar net in deze casus – de voorzitter van de raad van bestuur ook niet voor niets vertrokken is. Hij is weliswaar weggegaan vanwege het feit dat het zwaartepunt ook in dat opzicht gaandeweg op de kwaliteit komt te liggen, wat hartstikke nodig is. Maar er is een nieuwe raad van bestuur, die de boel behoorlijk stevig oppakt. Ik kijk maar naar de toekomst. Naar het verleden kan en wil ik ook dezelfde verontwaardiging uitstralen als u doet, geen enkel probleem. Sterker nog, de inspectie geeft een glashard oordeel. Als ik in de stukken lees dat nota bene bij een BOPZ-afdeling laden voor iedereen toegankelijk zijn, dan gaan er ook bij mij veters open, dus die verontwaardiging deel ik met u. Maar laten wij blij zijn dat er in elk geval nu – drie maanden is kort – van meet af aan ambitieus aan gewerkt wordt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind dit echt schokkend, want er staat letterlijk op de website van HWW Zorg dat sinds de start hard is gewerkt om de organisatie primair te leiden naar financiële gezondheid. «Deze sanering heeft onder meer geleid tot een efficiëntere structuur, maar ook tot het afscheid van veel collega's. Inmiddels is de volgende fase gestart, waarin de focus zal liggen op kwalitatief gezond maken van HWW». Waarom is dit nooit hand in hand gegaan? Heeft het ministerie dat echt niet geweten? Als dit zo openlijk publiekelijk voor iedereen te zien is, wat zou er dan zijn gebeurd als wij geen inspectierapporten hadden gekregen? Hadden wij dan nog steeds in de financiële saneringsfase gezeten?

Minister **Klink**: Ten eerste hebben wij een inspectierapport. Ten tweede kan en wil ik dit niet anders lezen dan dat men ervan uitging dat de kwaliteit in elk geval dusdanig geborgd is dat die niet door de bodem

heen zou gaan, want er kan geen sprake zijn van volgtijdelijkheid. Voor zover die er wel geweest is, hebben wij in elk geval met dit inspectierapport een stevig signaal afgegeven in de richting van de raad van bestuur dat daar geen sprake meer van kan zijn. Ten derde heeft – mevrouw Leijten spreekt over het personeel dat is weggegaan – de personeelskwestie van meet af aan boven de markt gehangen. Er moest een sociaal plan komen. De vraag die een halfjaar geleden speelde, was of dit verloopt via een koude sanering en een overname. De staatssecretaris heeft toen terecht gekozen voor de continuïteit van de zorg en in dit geval dus ook de continuïteit van het personeel. Daarmee werd er tijd gewonnen om op een fatsoenlijke manier een oplossing te vinden voor het overmatige personeel dat aanwezig was, en dat er mede toe heeft geleid dat de kostenstructuur niet goed was. De aanpak die toen is gekozen, vind ik nog steeds buitengewoon verstandig. Sterker nog, u stond er toen ook achter.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Zijn bij die personeelsopbouw dan de goede of de verkeerde mensen eruit gegaan? Want waarom zijn er niet eerder bellen gaan rinkelen? Als zij zijn gaan rinkelen, waarom komen zij dan niet tot op het niveau waar doorgepakkt moet worden? Hoe komt het dan dat het weer zo lang doorsuddert en dat wij uiteindelijk eerst drie rapporten moeten hebben om tot schande van de buitenwereld te laten zien hoe het daar binnenskamers gaat?

Minister **Klink**: U vraagt of het goede personeel eruit is gegaan. Ik lees in de inspectierapporten – er is denk ik toch kwetsbaarheid opgetreden tijdens de reorganisaties – dat de zorgcoördinatoren eruit gevallen zijn en dat dus de span of control van de zorgmanagers die daarvoor in de plaats kwamen gewoon te groot geworden is. Dat is een punt waar de inspectie ook zeker op zal toezien in de komende tijd. De overbelasting van het zittende personeel, met name personeel dat directe relaties kent met patiënten en cliënten, heeft plaatsgevonden. Men had gewoon geen aanspreekpunt voor de zorg die men leverde. Dat mag de raad van bestuur zich stevig aantrekken.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Zit het in het plan van aanpak dat dat teruggedraaid wordt? Als het alleen maar op het management-niveau moet worden gelegd, zitten die coördinatoren er nu gewoon weer in en wordt op de werkvloer bekeken of de kwaliteit er is of niet? Wordt er dan ook boven geluisterd?

Minister **Klink**: De personele en de organisatorische randvoorwaarden voor de kwaliteit hebben de aandacht van de inspectie. Ik denk dat noch ik, noch de inspectie op de stoel moet gaan zitten van de raad van bestuur als het erom gaat hoe je de zorg inricht. Maar de randvoorwaarden creëren waarbinnen de kwaliteit gewaarborgd is, is uitdrukkelijk een aandachtspunt van de inspectie. Sterker, de inspectie let daarop en snijdt ook niet voor niets zelf aan dat er in ieder geval wordt voorzien in die zorgcoördinatoren. Die span of control kan en mag niet zo groot zijn.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Heb ik de minister goed verstaan dat zijn complimenteus lijkende woorden alleen maar het feit betroffen dat de raad van bestuur nu wel snel in actie is gekomen en dat hij de rest van zijn compliment heeft ingeslikt? Ik vind het een beetje vreemd dat de minister zegt dat er natuurlijk geen sprake kan zijn van volgordelijkheid en geld voor kwaliteit. Zijn voorwaarden voor zijn steunverlening zijn alleen maar financieel van aard. Er wordt heel strikte voorwaarden gesteld dat je om in aanmerking te komen voor steunverlening aan allerlei bedrijfsmatige voorwaarden moet voldoen en aan niet één kwalitatieve voorwaarde.

Wanneer komt nu eindelijk die brief waarin ook de kwaliteitsaspecten voortaan worden meegenomen?

Minister **Klink**: Het woord «inslikken» zou niet het mijne zijn, want ik heb geen compliment gegeven over het verleden. Ik heb gezegd dat men dit goed heeft opgepakt in termen van het plan van aanpak, dus het is eerder een precisering dan inslikken. Maar als het zo is overgekomen, is dat even van de baan.

Het is niet helemaal waar dat de voorwaarden alleen financieel van aard waren. Zij waren gericht op de continuïteit van de zorg en zij hebben alles te maken met kwaliteit. Dat is ook de reden geweest waarom dit in een van de vorige debatten zo'n zwaar punt was. Moet je nu gaan zeggen: iedereen kan het overnemen, dus zet je het in de markt, of koop je op basis van het sociaal plan en de daarmee gemoeide kosten tijd en is dat ook een onderdeel van de steunverlening van 17 mln.? Ik vind de aanpak die toen is gekozen door de voormalige staatssecretaris, en die ook door uw Kamer uiteindelijk is ondersteund, een verstandige, om tijd te kopen ten einde op een rustige manier aan de hand van de voorwaarden van de NZA te evalueren dat er eventueel overgenomen kan worden. Dat vind ik verstandig. Dat had alles te maken met de kwaliteit. Dat is met name van de zijde van mevrouw Leijten en mevrouw Wolbert terecht ingebracht. Dus het was niet alleen financieel.

Die randvoorwaarden voor kwaliteit vloeien voort uit de Kwaliteitswet zorginstellingen. Daaraan moet je altijd voldoen. Dus je kunt niet zeggen – daarom sla ik ook aan op het punt dat wij dit in volgtijdelijkheid gaan doen – dat zwaartepunten van aandacht kunnen, onder voorwaarde dat de kwaliteit altijd geborgd is. Als de raad van bestuur het idee had dat die kwaliteit wel een poosje kan wachten, is men lelijk op de koffie gekomen en is dat een stijl van leidinggeven die ik met u ongepast zou vinden.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik kom nog even terug op de opmerking van de minister over het herstel van de reorganisatie. Wij moeten vanuit de Kamer niet op de stoel gaan zitten van de raad van bestuur. Als ik de minister nu hoor zeggen dat het hem ook is opgevallen dat de span of control te groot is doordat de zorgcoördinatoren weg zijn, vraag ik mij af of wij nu hier in de Kamer gaan beslissen dat wij de ingrepen die de raad van bestuur heeft gedaan om de organisatie weer financieel gezond te krijgen, of niet failliet te laten gaan, weer terugschroeven. Dat kan toch nooit de bedoeling zijn van een discussie als deze over de kwaliteit van deze drie huizen? Ik wil deze discussie hier wel graag zuiver houden. Ik vind dat wij de discussie over hoe veel personeel op welke plekken en met welke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden hier niet moeten voeren.

Minister **Klink**: Daar ben ik het mee eens, alhoewel de instellingen wel de taak hebben om de organisatorische randvoorwaarden te creëren waarbinnen die protocollen een rol spelen voor zaken als letten op infectieziekten, decubitus en eetstoornissen. Die randvoorwaarden moeten wel geborgd zijn, maar wij gaan niet invullen hoe men dat moet borgen.

In het debat is al vrij veel aan de orde geweest. Het feit dat er binnen vier weken per locatie een plan van aanpak moet zijn en deze inmiddels zijn goedgekeurd, net als een maandelijkse voortgangsrapportage en over drie maanden een finaal oordeel. Ik voeg hieraan toe dat ik inderdaad ga kijken naar een plan B. Want het kan niet zo zijn dat wij hier over drie maanden staan en dat de situatie dan ontoereikend is en wij dan weer twee maanden zouden moeten wachten.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Fijn dat de minister plan B meteen oppakt, want daar zit onze grootste zorg, maar ik vraag mij wel af wiens verant-

woordelijkheid nu eigenlijk het maken van dat soort plannen is. Is dat nu een ministeriële verantwoordelijkheid, die van de inspectie of die van de instellingen? Waar wil de minister nu die verantwoordelijkheid in dit soort ernstige situaties leggen?

Minister Klink: De NZA, de inspectie en wij letten natuurlijk ook op de continuïteit en de kwaliteit van de zorg. Dat kan het signaal zijn dat het zodanig mis is dat je nu wellicht naar andere instellingen moet gaan kijken. Dan komt de zorgplicht van het zorgkantoor aan de orde. Dat zal dan toch echt moeten bezien in hoeverre er elders ruimte is om mensen eventueel op te vangen, gegeven het feit dat u allen terecht signaleert dat het hier gaat om locaties in deze regio, dus dat zal niet gemakkelijk zijn. Dat is onder andere wat ik bij plan B wil verkennen, ook om druk op de ketel te zetten dat het niet een oeverloos traject kan worden. Ik kan niet helemaal overzien in hoeverre dit nu enige verbinding kent met de vraag in hoeverre de instelling kan worden overgenomen door derden, dan wel of die eerst toereikend op orde moet zijn voordat je daartoe overgaat. Dat kan ik nog niet helemaal overzien, maar plan B moet ontwikkeld worden. Dat is er echter nog niet, maar wat de competenties en verantwoordelijkheden betreft die ik zo-even schetste, signaleert de inspectie, terwijl wij proactief plan B zullen moeten realiseren, in samenspel met het zorgkantoor, dat de zorgplicht heeft. Die verantwoordelijkheden zijn wat mij betreft wel helder, maar de nadere invulling van het specifieke traject in deze regio moet handen en voeten krijgen. Daar ga ik vanaf nu echt aan werken. U triggert mij wel met de vraag wat ik doe over drie maanden als het mis blijkt te zijn.

Mevrouw Leijten (SP): Ik heb de suggestie gedaan aan de minister om de leiding over te laten nemen door de inspectie. Ik vind dat de minister goed optreedt op het moment dat er dingen mis zijn. Dat heeft hij gedaan bij een kliniek hier in Den Haag en bij een apotheek die hij uit de lucht heeft gehaald omdat die medicijnen verstreekte zonder deugdelijke recepten. De minister grijpt dus in op aangeven van de inspectie, terwijl hij hier nog drie maanden wacht. Net hebben wij in interrupties duidelijk gemaakt dat de stijl van leidinggeven ook heeft geleid tot deze drie rapporten. Waarom dan een plan B ontwikkelen als wij nu ook kunnen zeggen: wij nemen het roer over, met het personeel dat dat wil en met alle noodzakelijke dingen die moeten, maar niet onder leiding van de mensen die er nu zitten en die gemaakt hebben waar wij nu zijn?

Mevrouw Willemse-van der Ploeg (CDA): Waar vindt de minister dat de lat moet liggen om over drie maanden te beslissen of er een alternatief moet komen of dat het voldoende is? Houden wij heel goed rekening met de gevolgen als wij mensen op deze hoge leeftijd moeten verplaatsen in het kader van verwarring dat je hen uit hun vertrouwde omgeving moet halen?

Minister Klink: Het is goed dat er aanvullende vragen worden gesteld. Er is een plan B als er een plan A is. Dat plan A is op dit moment aan de orde, waarbij de inspectie de activiteiten op de voet volgt die het bestuur aan het ontplooien is. Ik heb er eerlijk gezegd alle vertrouwen in dat dat wel gebeurt, ook vanwege de ambitie van de raad van bestuur en het personeel. De inspectie geeft ook zelf aan dat men hiertoe overgaat op grond van het feit dat men vertrouwen heeft in het urgentiegevoel bij de zittende raad van bestuur en het personeel. Dus in plan A geloof ik alleszins.

Dan plan B. De inspectie heeft de criteria helder geformuleerd met alle punten rondom de zorgplannen en de protocollen. Al die punten zal de inspectie opnieuw langslopen om na te gaan in hoeverre zij toereikend zijn. Dat volgt men maandelijks, dus de progressie kunnen wij daar ook in

zien. Dat niveau moet gehaald worden. Plan B is voor mij een noodscenario. Wat doe je nu als dat niet gaat lukken? Wij hebben in het verleden wel nagedacht over een bewindvoederschap, ook in het kader van de continuïteit van zorg. Die punten zullen wij met elkaar langs gaan, waardoor hopelijk uitplaatsing helemaal niet aan de orde is. Die scenario's gaan wij verkennen. Wij brengen ze snel in beeld ten einde direct te kunnen ingrijpen als het niet lukt.

Mevrouw Leijten vroeg naar een directe lijn tussen VWS en de heer Van Otterloo als bestuurder. Bij de tijdelijke stichtingen die in Den Haag zijn opgericht, ging het met name om de continuïteit van de zorg. Door de raad van toezicht is de heer Van Otterloo aangesteld. De staatssecretaris is daarvan in kennis gesteld. Het is niet aan mij om te beoordelen in hoeverre een bestuurder competent is. Dat is een zaak van de raad van toezicht. Dat haakt ook aan op de verantwoordelijkheidsverdeling die mevrouw Wolbert daarnet noemde.

Mevrouw Willemse-van der Ploeg vroeg wat er is gebeurd met de steungelden, de kosten van het sociaal plan, de ontslagvergoedingen, de scholing en het salaris van het boventallige personeel. Veel is ook via natuurlijke afvloeiing gerealiseerd. Voor een klein deel betreft het hier ook de zogenaamde beredderingskosten – voor mij ook een nieuw woord – waarbij het gaat om de interimers en de adviseurs die zijn ingeschakeld. Dat is ongeveer een verhouding van 20 staat tot 80, naar ik heb begrepen. Mevrouw Willemse-van der Ploeg vroeg naar de criteria. Ik heb ze zo-even genoemd, maar een wil ik er nog wel aan toevoegen, namelijk de aansturing van de zorg op de werkvloer en de organisatie van het zorgplan. Dat zijn de punten die dus ook op 15 juni op orde moeten zijn. Daarmee doel ik ook op de communicatie met medezeggenschapsraden, maar ook de communicatie tussen leiding en personeel. Natuurlijk zal ik de Tweede Kamer over drie maanden informeren over de stand van zaken voor zover dat niet al eerder gebeurt naar aanleiding van de maandelijkse rapportages.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Hoe is nu over deze situatie met bewoners en verwanten gecommuniceerd en zijn zij nu ook betrokken bij het verbetertraject? Iedereen moet daarin mee. Het gaat hun eigen leven aan en hun eigen zorg. Het is prachtig dat het allemaal in plannen staat, maar deze mensen moeten weten wat de situatie nu is, waar zij naartoe gaan en hoe er wordt gecommuniceerd.

Minister **Klink**: Ik hoor zojuist dat er ook informatieavonden zijn geweest ten behoeve van bewoners en naar ik aanneem ook van verwanten. Het laatste weet niet ik zeker, dat zal ik laten nagaan. Ik ben het met u eens dat je als de communicatie een van de doeleinden is om dat te verbeteren dat niet alleen als einddoel moet formuleren, maar dat je ook het proces daar al op moet inrichten. Ik neem uw aansporing mee om nog eens ook richting de inspectie en de raad van bestuur te melden om er ook in het proces op te letten dat het niet over elkaar is maar met elkaar.

Mevrouw Wolbert vroeg nog naar de rol van de inspectie in 2009. Toen zijn er gesprekken gevoerd met de raad van bestuur naar aanleiding van veranderingen in de organisatie en een aantal meldingen. Toen de signalen kwamen, waarvan sommige overigens zeer ernstig waren, heeft de inspectie het traject opgepakt dat heeft geleid tot het plan van aanpak en tot de oordelen die u vindt in de afzonderlijke verslagen.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Eerder in dit debat is ook al de suggestie gewekt dat de inspectierapporten en de oordelen van de inspectie het gevolg zijn van de bedrijfsvoering in het afgelopen jaar. Ik heb helemaal niet gevoel het dat dat zo is. Ik denk dat als wij een jaar geleden de inspectie hierheen hadden gestuurd, er eenzelfde soort rapporten uit waren gekomen. Ik wil graag weten van de minister of hij

het met mij eens is dat de inspectie voortaan als zo'n traject met steunverlening gaat lopen er direct naartoe moet gaan, ook al zijn er nog geen ernstige meldingen, en direct het onderzoek moet doen, voordat er een beslissing wordt genomen, of in ieder geval om dat te betrekken bij de beslissing om al dan niet steun te verlenen.

Minister **Klink**: Ik ben dat volstrekt met u eens. Wij hebben dat ook meegenomen rondom de early warning. Ik noem alleen al de fusie in Zeeland met het Admiraal de Ruyterziekenhuis. Daar is het karakter van toezicht van de inspectie geïntensiveerd, omdat men in een verandertraject kwam. Dat betekent domweg dat als er steunverzoeken komen, ook in de toekomst – die namelijk ook wijzen op het feit dat er organisatorisch iets aan de hand is – parallel daaraan van de zijde van de inspectie direct toezicht geïntensiveerd moet worden.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Hoor ik het goed dat dit een harde toezegging is? Wordt voortaan onderdeel van de steunaanvraag dat er een echt goed inspectiebezoek komt voordat de beslissing wordt genomen om al dan niet steun te gaan verlenen?

Minister **Klink**: Ja, ik ben dat volstrekt met u eens. Dan gaat het niet alleen om een bezoek in het begin, maar om begeleiding gedurende het traject. Dat ligt ook in Ruimte en rekenschap verankerd. Laten wij dat maar gewoon als regel gaan hanteren. De inspectie kan dit ook zonder dat dat in wet- en regelgeving is vastgelegd gewoon in de prioritering van zijn activiteiten meenemen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat was precies de strekking van mijn opmerking over het inspectietoezicht. Wanneer is dat begonnen en moet de inspectie niet proactiever optreden? Ik vind het fijn dat de minister dit nu nu toezegt, want daar ging mijn vraag over. Is dit nu een vaste standaardkoppeling geworden en is dat nu een van de lessons learnt uit de Meavita-casus? Gaan wij dit dus voortaan koppelen bij steunverstrekkingen of na een besluit van het College sanering zorginstellingen, of gaan wij dit nu doen bij grootschalige fusietrajecten en bij toetsing door de NMa? Wanneer wordt het proces getriggerd dat de inspectie dit goed in de gaten gaat houden? Is dat het College sanering zorginstellingen, is dat het fusievoornemen? Wat is het begin, het startsein van alertheid bij de inspectie? Daar gaat het mij om.

Minister **Klink**: Dit is een zeer terechte vraag. Wij hebben in Ruimte en rekenschap gezegd dat wij de bedoeling hebben om dit parallel te laten lopen, en wel op twee momenten. Het ene moment is dat waarop het fusievoornemen zich uitkristalliseert, het tweede moment – dit is een toevoeging van mevrouw Wolbert – is dat waarop steunverlening wordt aangevraagd. Dat is ook een indicatie dat er iets mis is in financiële zin. Dat slaat vaak terug op de kwaliteit. Dit zie ik als een aanvulling op wat ik zo-even zei. Bij steunverlening is de situatie duidelijk, want dan kan de NZA dat communiceren met de instelling. Bij fusies is dat lastiger. Daarom is er straks de wettelijke grondslag voor een meldingsplicht, die dan vervolgens ook wordt voorzien in het kader van de Wet uitbreiding bestuurlijke handhaving, namelijk een boete op het moment dat je niet meldt. Vanwege de meldingsplicht van de instelling dat men het voornemen heeft om te gaan fuseren hebben wij die wetgeving nodig. Maar dat neemt niet weg dat ik tegelijkertijd ook zal kijken naar de personele inpasbaarheid. Als de inspectie weet van een voornemen tot fusie, kan zij nu al de ruimte in haar jaarplannen meenemen om dat te realiseren.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind dat de minister behoorlijk toegeeflijk is, maar ik vraag mij toch af of hij zich realiseert dat het College sanering zorginstellingeninstellingen twee tot drie onderzoeken heeft gedaan naar Meavita en daarin ook de situatie heeft meegenomen van de kwaliteit en het gevoel onder het personeel. Daarbij is ook geconstateerd dat Thuiszorg Groningen moreel behoorlijk failliet was en dat huisartsen niet meer doorverwezen, omdat daar door overproductie geen mensen meer werden aangenomen. Dus het College sanering zorginstellingeninstellingen was eigenlijk optimaal op de hoogte. Er had dus niets in de weg gestaan om de inspectie erop af te sturen. Is de minister daarvan op de hoogte? Hebben wij dan nog wettelijke waarborgen nodig? Is de minister er ook van op de hoogte dat degene die de onderzoeken deed voor het College sanering zorginstellingeninstellingen dezelfde is geweest die de leiding kreeg over de hele reorganisatie? Hij was dus ook op de hoogte van het kwaliteitstekort in de organisatie.

Minister **Klink**: U illustreert eigenlijk op een perfecte manier het feit dat de organisatie en de kwaliteit van de zorg vaak samenlopen. Vandaar ook dat wij rondom die fusies en de steunaanvragen zo-even hebben geconstateerd dat daar over en weer triggers moeten afgaan. Als u zegt dat de voorzitter van het College sanering zorginstellingen had moeten weten en hierop met name had moeten inzoomen, merk ik op dat ik niet zo veel zin heb om te zwartepieten en dit aan te kaarten. Ik constateer wel dat de kwaliteit door de benen was gegaan, dat dit beter had moeten in het verleden en dat het hard nodig is om hier binnen drie maanden – dat is kort dag – hard aan te werken. Dat is naar de toekomst kijken en dat moet echt zeer snel. Al die andere elementen kunnen relevant zijn en in een boek *Mea culpa* misschien een plek krijgen.

De **voorzitter**: Wij gaan over naar de tweede ronde. Welke vragen zijn niet beantwoord? Dat wil ik eerst inventariseren.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Heel concreet was mijn vraag of de minister die 17 mln. vorig jaar ook zou hebben betaald als deze rapporten er al hadden gelegen.

Minister **Klink**: Het is lastig om naar het verleden te kijken en dan nog eens de overwegingen over te doen, maar wat toen sterk speelde, was de continuïteit van de zorg voor al die mensen die zorg ontvingen en de vraag of je niet meer schade berokkent wanneer je die naar andere instellingen overhevelt dan je aan waarde toevoegt. Die vraag zou ook dan hebben gespeeld. Dus ik sluit echt niet uit dat als die rapporten er gelegen hadden, de inspectie erbovenop was gaan zitten met betrekking tot de kwaliteit. Maar de continuïteit van de zorg heeft er inderdaad toe geleid dat deze stichtingen de zorg hadden kunnen gaan realiseren, met de instellingen die daaronder kwamen te hangen, waar dan de lacunes zouden zijn geconstateerd. Ik denk aan een proactievare rol van de inspectie op zo'n moment.

De **voorzitter**: Dan gaan wij over naar een korte tweede termijn.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Er liggen drie rapporten waarin het hoogste alarm wordt afgegeven, met een zeer hoog risico voor de bewoners, zowel als het gaat om de veiligheid als om de zorgverlening. Het hoogste alarm geeft de inspectie af en pas over drie maanden is er een plan B. Vindt de minister daadwerkelijk dat dat klopt bij een instelling waarvan wij al meer dan anderhalf jaar weten, door rapporten van het College sanering zorginstellingen en door Kamervragen die de PvdA en

de SP in het begin al hebben gesteld, dat daar de zaken niet op orde zijn? Vindt minister dan echt dat die drie maanden nog nodig zijn voor een plan B?

Hoe zit het nu precies met die reorganisatie? Zou de minister daar niet naar willen kijken? Die heeft er immers toe geleid dat gekwalificeerd personeel door interimers – dat zei ik net toen de voorzitter mij vermanend toespraak – werd ontslagen. Ik heb dit jaar huilende medewerkers van Meavita aan de lijn gehad, die zeiden: het gaat hier helemaal mis. Is dan niet dat tweesporenbeleid van de Haagse Wijk- en Woonzorg iets waarvan de minister nu zegt: dat gaan wij nooit meer doen? Als hij dat zegt, wat betekent dat dan voor degene die bijvoorbeeld bij Thuiszorg Groningen financieel de zaak op orde gaat krijgen en die dat net bij de Haagse Wijk- en Woonzorg ook heeft gedaan? Nogmaals stel ik de vraag aan de minister of hij nu al wil ingrijpen in de bewindvoering en in de cultuur die van het oude Meavita is overgegaan naar het nieuwe Meavita, al heet dat nu anders. Maar eigenlijk is het oude wijn in nieuwe zakken. Wil hij niet in die cultuur ingrijpen?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voorzitter. Uit de onderzoeksrapporten blijkt dat er veel gemotiveerde medewerkers zijn, maar dat het opleidingsniveau niet afgestemd is op de taken die zij moeten uitvoeren. Ziet de minister dat deze mensen in het plan van aanpak in drie maanden tijd op het goede niveau zitten? Een opleidingstraject is toch meer dan even een korte cursus om wat bij te leren? Zijn er nu instrumenten zodat wij dit soort zaken eerder kunnen onderkennen? Het is nu even melden, het duurt te lang voordat de inspectie kan worden ingezet. Gelukkig liggen er binnen enkele maanden rapporten. Wij moeten er niet aan denken dat nog meer van soortgelijke zaken boven water komen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Ik constateer dat de minister zegt deze instelling zeker een kans te geven, want zaken moeten ook hun tijd hebben. Daar ben ik het zeer mee eens. Ik constateer verder dat de minister erbovenop zit. Daar ben ik blij mee. En plan B vind ik heel goed. Ik heb nog een vraag over het bewindvoerschap. Dat zou mogelijk een beveiliging kunnen zijn, of in ieder geval een geruststelling kunnen opleveren. Hoe ziet de minister dat? Wanneer zet je dat nu in, wat is daarvoor nu het criterium en is dat nu iets waarvan de minister op heel korte termijn wil onderzoeken of dit een optie zou zijn? Of is dit ook een onderdeel dat de komende drie maanden wordt overwogen? Ik weet ook niet of dit al een formeel instrument is in de gereedschapskist van de minister, of iets waarover wordt gedacht en wat wij wellicht zouden kunnen inzetten in zeer ernstige situaties. De status van dit instrument is mij niet goed bekend, dus daarop krijg ik graag een reactie van de minister.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Ik denk dat wij vandaag een heel grote stap hebben gezet en daarvoor dank ik de minister hartelijk. Hij heeft vandaag voor het eerst heel expliciet uitgesproken dat ook wat hem betreft als een instelling in financiële problemen verkeert de continuïteit van zorg dan ook over kwaliteit gaat en dat het bijna altijd zo is dat de kwaliteit van zorg onder druk staat als een instelling ook financieel onder druk staat. Zijn toezegging dat de inspectie in de prioritering voortaan direct zal zorgen dat zij wordt ingevlogen en ook bij dat proces betrokken moet zijn, vind ik een enorme stap voorwaarts. Daarmee complimenteer ik hem en daar dank ik hem ook hartelijk voor.

Vervolgens heeft de minister gezegd dat hij in de huidige raad van bestuur van HWW vertrouwen heeft op basis van de ambitie. Als het bij Meavita en zijn opvolgers ergens niet aan ontbroken heeft in de afgelopen jaren, is het ambitie geweest. Dat is ongeveer het enige wat ze wel hadden.

Wij moeten ook constateren – in het boek dat ooit misschien nog eens komt – dat die ambitie in het algemeen tot weinig heeft geleid, dus ik vind dat de minister met meer argumenten moet komen waarom hij denkt dat het nu wel gaat lukken dan alleen maar die ambitie. Ik vind dat gewoon te weinig.

Wat plan B betreft, denk ik dat het heel goed is dat minister wil gaan kijken wat wij gaan doen als het niet lukt en dat hij de Kamer daarover wil informeren. Ik neem aan dat dit ook betekent dat wat je nu gaat uitwerken in de komende tijd voortaan ook als plan B in de mouw moet zitten voor als er een steunvraag is, zodat je dat niet een jaar later weer moet gaan vaststellen.

Minister **Klink**: Voorzitter. Laat ik over één ding duidelijk zijn. Plan B veronderstelt dat er een plan A is. Daar heb ik vertrouwen in omdat de ambitie naar mijn beleving – ik doel dan niet op het verleden, want ik ken de situatie bij Meavita te weinig en anderen kenden die ambities wel, die megalomaan waren – er met name op gericht is om de kwaliteit te verbeteren en te voldoen aan de eisen van de inspectie. Ik zie daar dus een groot verschil. Ik heb er, nogmaals, alle vertrouwen in.

Wat plan B betreft, wijs ik erop dat dit een open overleg is. Ik neem uw punten dus mee. Op basis van de opmerkingen van mevrouw Wolbert zeg ik dat er natuurlijk intern en bij de inspectie zou zijn nagedacht over de vraag wat wij over drie maanden doen. Maar ik wil mij wel nadrukkelijk bemoeien met wat wij in plan B gaan doen wanneer dat ontoereikend mocht zijn. Dan moet ik inderdaad kijken naar de gereedschapskist in hoeverre inderdaad een bewindvoerder mogelijk is. Dat weet ik eerlijk gezegd niet, dus het antwoord daarop moet ik schuldig blijven. Het gaat hier dan wel om een traject waarin men op basis van de steunaanvraag en op basis van steunverlening nog steeds met een reorganisatie bezig is. Het punt van mevrouw Van Miltenburg is dat de overheid hier extra verantwoordelijk is, maar misschien ook wel extra betrokken. De vraag of dat nieuwe grondslagen oplevert voor interventies moet ik even verkennen. Maar ik vind het bij plan B dus van belang om dat te verkennen, parallel aan plan A, waarvan ik hoop en verwacht dat dat kans van slagen heeft.

Wat het tweesporenbeleid betreft, heb ik gezegd dat het niet volgtijdelijker kan. Je kunt niet door een bodem van kwaliteit heen zakken met het argument: dat moet maar even, want wij moeten financieel op orde komen. Sterker nog, die twee zijn zo sterk vervlochten dat het aangrijpingspunt een steunaanvraag en fusievoornemens zijn om het toezicht te intensiveren.

Als mevrouw Leijten zegt dat ik moet ingrijpen in de cultuur van de instelling en in de wijze waarop de zaak georganiseerd wordt met zorgcoördinatoren en dergelijke, constateer ik dat de inspectie daar de vinger bij legt. Men zal ongetwijfeld daaraan tegemoetkomen, maar ik ben niet de raad van bestuur. Dus men zal organisatorisch gewoon de randvoorwaarden moeten creëren voor de kwaliteit van de zorg.

Mevrouw Willemse-van der Ploeg vroeg in hoeverre het opleidingsniveau wordt aangepakt. De scholing is inmiddels aangepakt, lees ik hier. Ik moet er ook van uitgaan dat dat toereikend wordt opgepakt op grond van het feit dat men aan het plan van aanpak en aan de eisen van de inspectie gaat voldoen.

De vacatures voor niveau III-verzorgenden worden voortvarend ingevuld en opgevuld en dat is zo goed als rond. Maar dit punt neem ik in elk geval mee bij het nader verkennen van de mate waarin men tegemoetkomt aan de eisen die de inspectie stelt in termen van de maandelijkse rapportages.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Wat is nu de status van het instrument bewindvoering? Wat is de juridische basis? Dit is heel ingrijpend.

Minister **Klink**: Daarop ben ik ingegaan. Ik ga de gereedschapskist die u noemde verkennen in het kader van plan B. Ik gaf ook aan dat u mij triggerde om dat op te stellen, zodat wij niet – in het onverhoopte geval dat wij over drie maanden moeten constateren dat de uitkomsten van het inspectieonderzoek weer slecht zijn – moeten gaan nadenken over wat wij eventueel kunnen gaan doen. Ik teken daarbij overigens wel uitdrukkelijk aan – want anders krijgt toch het zwaartepunt in dit debat een verkeerde strekking – dat plan A ook volgens de inspectie domweg heel geloofwaardig is en dat de inzet van de raad van het bestuur en van het personeel dusdanig is dat daaraan zal worden voldaan. Als dat voor het eerst is, zou ik dat niet koppelen aan cynisme, maar aan vreugde, zeg ik tegen mevrouw Leijten. Wij zien elkaar over drie maanden weer en dan zal blijken in hoeverre het optimisme gerechtvaardigd was. De ambitie van de raad van bestuur is in dit geval niet megalomaan, maar is gericht op datgene wat krachtens de Kwaliteitswet zorginstellingen moet gebeuren, namelijk gewoon toereikende zorg bieden. Ik zeg niet dat er in het verleden geen megalomane trajecten waren – dat zal het boek wel uitwijzen – maar ik ken ze wel in andere instellingen. Daar spiegel ik het dan maar even aan.

De **voorzitter**: Ik ga niet over naar een derde termijn, maar zijn er zaken die nog zijn blijven liggen of die niet uitgediscussieerd zijn?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik heb eigenlijk alleen maar de volgende vraag aan de minister. Plan A moet eerst, daarover is geen twijfel mogelijk, maar als de minister nu weet hoe het zit met het instrumentarium rond de bewindvoering, zou ik het ontzettend op prijs stellen als wij daarover een brief van hem krijgen. Dan hebben wij zicht op diezelfde instrumenten in de gereedschapskist als de minister.

Minister **Klink**: In algemene zin geldt dit gewoon. Stel dat wij straks bij instellingen die een fusievoornemen hebben of die een steunaanvraag doen een dusdanig lacuneuze zorg constateren dat je moet zeggen: dit kan zo niet voortgaan, dan zal ook het reguliere traject worden gevolgd: een plan van aanpak, je vergewissen van de aanpak van een instelling en een eindoordeel van de zijde van de inspectie. Daarna kan ik – dat zit in mijn gereedschapskist, dat weet u ook – een bevel laten geven of een aanwijzing tot een bevel. Met een last onder dwangsom kan ik bepaalde zaken gaan eisen op het gebied van kwaliteitsverbeteringen. Een last onder dwangsom betekent dan domweg dat men een bedrag per dag moet gaan betalen onder bepaalde voorwaarden. Dat is de reguliere gereedschapskist die ik al heb en die wellicht deel zal uitmaken van het plan B dat ik zo-even noemde. Ik zal dus alleen verkennen in hoeverre er additionele mogelijkheden zijn van mijn kant. Stel dat het over drie maanden zo slecht geregeld is dat ik er misschien echt bovenop moet gaan zitten, niet in termen van een last onder dwangsom of een bevel. Ik zal verkennen in hoeverre dan kan worden gewerkt met een bewindvoerder, dan wel of wij het zorgkantoor aanspreken op zijn verantwoordelijkheid om te bezien in hoeverre de continuïteit van de zorg op een kwalitatief toereikende manier via andere instellingen gerealiseerd kan worden. Ik zeg graag toe dat ik de Kamer de uitkomst daarvan zal laten toekomen.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik geloof dat de minister het antwoord op mijn vraag heeft gegeven, alleen nog niet wanneer die brief er is.

Minister **Klink**: Dat vind ik altijd een hachelijke vraag, want het is gemakkelijk om hier iets te zeggen.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Dit is ook een hachelijke situatie.

Minister **Klink**: Ik moet namelijk ook denken aan de communicatie tussen de leiding van het departement en het personeel. Laten wij een poging wagen om u daarvan over twee weken in kennis te stellen. Mocht dat niet lukken, dan zal ik u schriftelijk melden waarom het niet lukt en wat het dan wel wordt.

De **voorzitter**: Over twee weken krijgen wij een bericht van de minister.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik geef de minister het advies om Winnersway mee te nemen. Daar was ook sprake van sluiting, van het verplaatsen van mensen en van bewindvoering. Ik kan u meedelen dat het boek over Meavita op dit moment al geschreven wordt. Daar is een onderzoeksjournalist uitgebreid mee bezig.

De **voorzitter**: Dan zijn wij aan het einde gekomen van dit algemeen overleg. Mevrouw Leijten heeft aangegeven dat zij een VAO wil over de bewindvoering.