

---

**Vragen van het lid Leijten aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het bericht Verpleeghuis Houtwijk onder verscherpt toezicht.**

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Als mensen met mensen werken, zoals in de zorg, kan er iets mis gaan. Dat weet iedereen. Alleen, als er gewerkt wordt met kwetsbare mensen moet alles, maar dan ook alles in het werk worden gesteld om optimale voorwaarden te bereiken, om zo min mogelijk mis te laten gaan. Dit is natuurlijk de taak van een zorginstelling, maar ook een taak van ons als overheid. Die moet toezien op de veiligheid van zorg en wonen, en ingrijpen als dat niet het geval is.

In deze stad, Den Haag, zijn ouderen in gevaar. Bij de Haagse wijk- en woonzorg, vestiging Houtwijk, is er een hoog risico op fouten met eten en drinken en op vallen. Er is geen privacy. Personeel heeft te weinig kennis van gedragsproblemen van mensen met dementie. Het bestuur heeft geen goed contact met zijn personeel en weet dus niet wat er op de werkvloer speelt. Deze conclusies komen niet van mij, ze komen van de Inspectie voor de Volksgezondheid. Dit is helaas niet nieuw. Zeven maanden geleden voerden wij in dit huis een debat over deze zorginstelling. Toenmalig minister Klink beloofde ons: drie maanden, drie maanden en dan is het over. Heb vertrouwen in het bestuur, maar na drie maanden grijp ik in. De conclusie van de inspectie is: het gaat niet goed. Als ik in mails van verpleegkundigen die daar werken lees dat zij met zijn tweeën op een groep van 30 mensen met dementie en gedragsproblemen staan, dan denk ik bij mezelf: waar zijn we nog mee bezig? De vraag die ik heb aan de staatssecretaris is een heel simpele: komt zij de belofte van minister Klink na? Gaat zij ingrijpen? Wat de SP betreft kan dat heel simpel door het bestuur de leiding te ontnemen en samen met het personeel en de inspectie een plan te maken voor echte vooruitgang.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Mevrouw de voorzitter. De situatie waar het om gaat, is er een die mij uit mijn werk niet onbekend is. Het is altijd schrijnend als in een organisatie, ondanks de vereende krachten van medewerkers, middle managers en een nieuw bestuur, het niet in één moeite lukt om de zaak weer op poten te krijgen. Mevrouw Leijten heeft terecht opgemerkt dat wanneer kwetsbare mensen afhankelijk zijn van zorg, wij niet alleen daarvoor de voorwaarden moeten scheppen maar dat wij ook de vinger aan de pols moeten houden. Ik ben het niet met haar eens dat wij dat niet hebben gedaan. De inspectie, die mijn instrument daarvoor is, heeft in de afgelopen periode viermaal een bezoek gebracht aan de instellingen, twee keer aangekondigd maar ook twee keer niet aangekondigd, om te kijken of het plan van aanpak dat in de betreffende instelling zou moeten leiden tot een verbetering van de kwaliteit, daadwerkelijk van de grond kwam. In vier van de instellingen is dat zo. In één instelling is daar meer moeite mee. In die ene instelling betreft het een probleem precies op het ontmoetingspunt tussen cliënten en medewerkers, namelijk daar waar de

zorgplannen gemaakt worden tussen de cliënten en de directe medewerkers die ieder dag voor die mensen zorgen. Die worden vastgelegd in een zorgplan. Een zorgplan is niet alleen een afspraak tussen cliënt en medewerker, het is ook een dossier.

Ik heb mij verdiept in de redenen waarom het in Houtwijk niet in één keer van de grond komt. Een van die redenen is dat de instelling net tussen twee papieren systemen in zit, van de ene dossiervoering naar de andere. Dat is een factor die voorbij zal gaan. Ten tweede zijn de medewerkers die handen en voeten proberen te geven aan de zorgafspraken niet echt geschoold in hoe zij dat moeten doen. Dat is iets wat met scholing ten goede kan keren. Terecht zegt mevrouw Leijten dat er een grote afstand is tussen de zorgmanagers, het bestuur en de medewerkers. Dat merk je omdat zorgmanagers en medewerkers niet op de hoogte zijn van wat er in de zorgplannen niet goed gaat. Maar de laatste toezegging die Houtwijk heeft gedaan, is dat de zorgmanagers zelf aanwezig zullen zijn bij de zorgplanbesprekingen, die CTO-overleggen heten in deze organisatie, waardoor zij met de neus op de feiten gedrukt worden. Tevens is er in deze locatie een nieuw lid van de raad van bestuur en de inspectie heeft mij ervan overtuigd dat dit nieuwe lid donders goed weet wat er aan de hand is en dat hij een enorm goede inbreng heeft om de medewerkers, die enorm hun best doen, ook daadkrachtig te ondersteunen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Ik schrik eigenlijk een beetje. Dit is dus de procedure in een zorginstelling waar het niet goed gaat. Dan krijgt het bestuur de mogelijkheid om plannen te maken. De inspectie gaat vervolgens plannen controleren. Dat worden weer protocollen. Dan kijken we of dat klopt. Dat was de belofte die minister Klink zeven maanden geleden heeft gedaan. Zeven maanden geleden! En er is nog steeds een verhoogd risico op het krijgen van verkeerde medicijnen en nog steeds moeten medewerkers met zijn tweeën op een groep werken met dertig moeilijke bewoners. Ik vind het jammer dat deze nieuwe staatssecretaris, die is aangekondigd als de staatssecretaris voor de ouderenzorg, bij de eerste de beste casus kiest voor het bestuur in plaats van voor de oudere. Daarom wil ik de vraag nog een keer stellen: staatssecretaris, komt u de belofte van minister Klink, gedaan in april, na en grijpt u nu direct in?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Voorzitter. Ik herhaal: de inspectie heeft ingegrepen. De locatie die het niet gelukt is om met vereende krachten naar een goede kwaliteit van zorg te gaan, is onder verscherpt toezicht gesteld. Dat betekent helemaal niet dat er alleen maar protocollen gemaakt worden. Dat is gewoon onjuist. Dat betekent dat er nog steeds geplande en ongeplande bezoeken plaatsvinden van inspecteurs, waarbij dossiers uit de kast worden gehaald om te kijken of er zorgplannen zijn, waarbij de cliëntenraad wordt geraadpleegd, met medewerkers wordt gesproken en tot diep in het hart van de zorg wordt gekeken of er vorderingen zijn. Wat niet kan, is met een toverstokje deze medewerkers, die dat nu aan het doen zijn, in één keer transformeren tot heel andere medewerkers. Dat kan niet, maar we geven ze wel een faire kans om dat te bereiken.

## Veldhuijzen van Zanten-Hyllner

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Ouderen brengen de laatste jaren van hun leven veelal door in een verpleeghuis. Zij verdienen dan ook de allerbeste zorg. Wat ons nu zo bezorgd maakt, is dat begin februari die ernstige risico's met betrekking tot ondervoeding, doorligwonden en infecties al zijn aangetoond. Een halfjaar later – en dat is een heel lange periode in die laatste levensfase – is de boel nog steeds niet op orde. Mijn vraag aan de staatssecretaris is of de tijd van pappen en nathouden niet voorbij is. Is de tijd niet voorbij dat de Houttuinen iedere keer weer een kans krijgt om met nieuwe verbeterplannen te komen? Zouden we niet op moeten komen voor de ouderen die daar zitten en die de laatste maanden van hun leven in ieder geval goede zorg verdienen?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Laat ik even rechtzetten: de Houttuinen is in Haarlem. Het gaat om Houtwijk in Den Haag, maar dat begrijpen we allemaal. Ik denk dat mevrouw Agema groot gelijk heeft. Je kunt niet hard genoeg werken aan de verbetering van die kwaliteit. Het gaat erom dat je dat doet op een doeltreffende manier. Er is inderdaad een aantal maanden geleden aangetoond dat er risico's zijn op een aantal gebieden waar wij deze op scoren. Op twee van die terreinen, te weten decubitus en infectiepreventie, is vooruitgang geboekt. De locatie waar het nog niet goed gaat, is van een hoog risico naar een gering risico gegaan. Je moet je realiseren dat dit heel ingewikkelde systemen zijn die worden gemeten met commissies en protocollen. Die kun je niet in een keer in orde hebben. Wat je wel in een keer in orde kunt proberen te krijgen, want dat heeft direct effect op de zorg, is dat er glasheldere afspraken zijn tussen de cliënten, die dan ook gehoord worden, en de medewerkers die het moeten uitvoeren. Dan is de cliënt daar ook bij betrokken. Die afspraken moeten op papier staan en minstens een keer per jaar of per halfjaar geëvalueerd worden, in onderling overleg, met de cliënt erbij. Dat zijn de zorgplannen waar ik het over heb. De bewuste locatie heeft daarin een heel positieve maatregel genomen. Dat geeft mij de overtuiging dat zij snappen waar het over gaat en dat het goed zal komen, als zij de kans krijgen, want die mensen werken zich drie slagen in de rondte. Ik zie niet hoe ik die medewerkers beter kan stimuleren dan door dat vertrouwen uit te spreken, terwijl de cliënten gerust worden gesteld dat er met verscherpt toezicht voor wordt gezorgd dat die voortgang gewaarborgd is.

De **voorzitter**: Mag ik de staatssecretaris, met alle begrip, verzoeken om compacter te antwoorden en u om korter te vragen?

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Voorzitter. Uit de antwoorden van de staatssecretaris blijkt in ieder geval wel dat zij heel erg betrokken is en dat de intentie om dit op te lossen er zeker is, maar het gaat om de resultaten. Ik wil graag horen op welke termijn de staatssecretaris dan wel zou ingrijpen. Haar voorganger heeft in de brief van 12 mei 2010 geschreven dat hij een boete kan opleggen of een aanwijzing kan geven. Ik hoor graag wanneer de maat vol is voor de staatssecretaris en wanneer zij wel maatregelen gaat nemen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De verwachting is dat deze nu opgelegde maatregel, die al

ingrijpen is, binnen drie maanden zal leiden tot verbetering. Als dat niet zo is, zal de gebruikelijke getrapte procedure in werking treden. Ik weet niet waar het geld van een boete heen zou gaan, dus die ga ik in ieder geval niet opleggen. Die boetes gaan iedere keer naar de minister van Financiën en dat moet ik al helemaal niet hebben, als ik dat mag zeggen.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): HWW is de rechtsopvolger van Meavita die 22 mln. staatssteun heeft gekregen. De VVD-fractie is bang dat er nu met staatssteun een situatie in stand wordt gehouden waarin sprake is van zorg onder de maat. Wij zijn getroffen door deze berichten en wij hebben ons eraan geërgerd in het licht van de discussie over die staatssteun aan Meavita en zijn opvolgers. Hoe ziet de staatssecretaris de steunverlening in relatie tot de behaalde resultaten? Hoe zit het met de andere organisaties van de rechtsopvolgers? Is voldaan aan de wens om de regels voor staatssteun aan te passen en van deze situatie te leren?

De **voorzitter**: Ik dring erop aan dat de leden minder vragen en hun vragen korter houden, want wij hebben echt maar één uur voor vier sets vragen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Het gaat om 22 mln. steun. Daarbij is het belangrijk om onderscheid te maken tussen Meavita die failliet is gegaan, en HWW, die in het leven is geroepen omdat er geen andere mogelijkheid was, om de continuïteit van de zorg voor de cliënten te waarborgen en met het oog op het werkgeverschap in de richting van de werknemers. Het bedrag van 22 mln. is heel nadrukkelijk naar het laatste toegegaan vanaf het punt nul in de door het faillissement ontstane situatie. Het is dus niet besteed voor de schulden of de boedel van het failliete Meavita. Een bedrag van 18 mln. van die 22 mln. is gebruikt voor het sociaal plan dat in het leven is geroepen op dat punt nul. Voor een ander groot deel gaat het om de bereddingskosten.

Ik benadruk dat deze organisatie het verder heeft moeten doen met het gewone budget dat iedere organisatie krijgt. Binnen dat krappe gegeven heeft zij die kwaliteit weer vanaf nul moeten opbouwen. Die mensen hebben natuurlijk een enorme dreun gehad van dat faillissement. Dit is een van de redenen dat niet van hen mag worden verwacht dat zij heel dure opleidingsplannen en dergelijke uitvoeren. Daar hadden zij gewoon het geld niet voor.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Een van de redenen waarom de Kamer in de vorige discussie over de kwaliteit van deze instelling zo bezorgd was, was dat HWW-Zorg eigenlijk de enige zorgaanbieder in Den Haag was. Ik heb toen in het kader van de continuïteit aan minister Klink gevraagd: stel dat het misgaat, er wonen 160 of 180 mensen in de instelling, hebt u dan een plan B? Diezelfde vraag stel ik nu aan de staatssecretaris. Stel dat het ondanks alle vertrouwen toch misgaat, heeft zij dan een plan B? Wat gebeurt er met deze 160 mensen als zij op basis van het rapport van de inspectie moet constateren dat het toch niet goed genoeg is?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Het gaat om één locatie van een totaal waarvan vier andere locaties hebben laten zien dat zij er goed bovenop

## Veldhuijzen van Zanten-Hyllner

krabbelen, waarin het bestuur slagvaardig aan de gang is en de medewerkers er alles voor over hebben om het te laten lukken. Er zijn diverse plannen B te bedenken en wij kunnen daarover zeker overleg hebben als dat aan de orde zou zijn, maar ik zou het niet solidair vinden om die nu met de Kamer te bespreken. Ik ga ervan uit dat het in orde komt.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik heb vertrouwen in de staatssecretaris nu zij zegt dat zij er bovenop zit en dat er plannen zijn uitgezet. Wij wachten dit af; over drie maanden zullen wij wel zien.

Toch maak ik mij wel zorgen. Bij nadere bestudering van het rapport valt mij op dat het van het ene naar het andere afvinklijstje rolt. Volgens mij hebben wij genoeg afvinklijstjes in de verpleeghuizen. Ik weet ook uit de praktijk dat een afvinklijstje met een tien en een dikke krul eronder niet betekent dat de kwaliteit van de zorg goed is. Hoe kunnen wij het gedrag in de verpleeghuizen veranderen opdat het zorgleefplan weer iets wordt van de verpleegkundigen en de verzorgenden zelf? Hoe kunnen wij cliënten in de cliëntenraad en verpleegkundigen en verzorgenden in de verzorgingsadviesraad emanciperen om dit soort zaken in de toekomst te voorkomen?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Volgens mij kun je nooit iemand anders emanciperen, maar ik begrijp de vraag. In dit geheel staat centraal dat cliënten zorgvragen hebben en zorg nodig hebben. Zij moeten de kans krijgen om die zelf te stellen en zelf onder woorden te brengen. De medewerkers gaan met hen in gesprek om te kijken of zij dat ook kunnen leveren. Op het moment dat zij er samen niet uitkomen, moet de instelling nagaan of de facilitering van dit koppel, van deze afspraak, wel in orde is. Op dat basale niveau moet het vinklijstje zijn gericht. Overigens hoeft dit alleen maar aan te geven of zij het eens zijn of niet; zo kort kan het zijn. Als wij de zorgplannen kunnen borgen in de wetgeving waarmee wij nu bezig zijn – dit kabinet krijgt daar ook de kans voor – dan denk ik dat wij op een heel eenvoudige, maar wel de meest doeltreffende, manier de kwaliteit van de zorg ten goede kunnen verbeteren.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): De staatssecretaris heeft aangegeven dat zij op dit moment geen inzicht geeft in de manier waarop zij verder gaat als het over drie maanden nog niet goed loopt. Ik wil haar toch dringend vragen om dat wel te doen, omdat er nu sprake is van een buitengewoon onwenselijke situatie. Bovendien is deze regering er een van toezicht en handhaving. Als je verscherpt toezicht houdt, moet je vervolgens ook handhaven en maatregelen nemen, lijkt mij.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik ben het helemaal met mevrouw Dijkstra eens. Dat gaat ook gebeuren.

De heer **Van Gerven** (SP): Toch begrijp ik de staatssecretaris niet. Volgens mij leeft zij in een papieren werkelijkheid. Laat ik een vergelijking maken met het sluiten van een privékliniek waar een gynaecoloog borsten van vrouwen verminkte. Laat ik wijzen op een internetapotheek die gesloten is omdat dat niet mocht. Het gaat in dit geval om een instelling waarin diverse fatale

incidenten zijn opgetreden, en nóg houdt de staatssecretaris het bestuur de hand boven het hoofd. Wanneer is zij bereid in te grijpen?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik vind dit echt een voorbeeld waarbij dingen volstrekt uit proportie worden getrokken. Met het oog op de mensen die het betreft wil ik werkelijk ook benadrukken dat je vertrouwen moet geven aan de mensen die dit nu in orde aan het maken zijn. Ik wil absoluut niet de vergelijking trekken die de heer Van Gerven trekt en ik vind het ook niet fair ten aanzien van de mensen waar het om gaat. Ik heb, ook via het rapport van de inspectie, antwoord gegeven en heb aangetoond hoe serieus wij deze zaak nemen en hoe hard wij eraan zullen werken om de mensen om wie het gaat, in staat te stellen dit in orde te brengen.

De **voorzitter**: Het volgende punt op de agenda betreft de beëdiging van een tweetal nieuwe leden van onze Kamer, de heer Grashoff van GroenLinks en de heer Van den Besselaar van de Partij voor de Vrijheid. Na de stemmingen is er gelegenheid om te feliciteren.