

Vergaderjaar 2010–2011

31 765

Kwaliteit van zorg

Nr. 44

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 17 mei 2011

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹ heeft op 12 april 2011 overleg gevoerd met de staatssecretaris Veldhuijzen-van Zanten-Hylner van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 15 maart 2011 over verscherpt toezicht bij Osira Amstelring (31 765, nr. 35);**
- **de brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 8 april 2011 over de stand van zaken bij Osira Amstelring (2011D18643).**

Van het overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Smeets

De griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Teunissen

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Staaij (SGP), Smeets (PvdA), voorzitter, Smilde (CDA), Koşer Kaya (D66), Van der Veen (PvdA), Van Gerven (SP), Van der Burg (VVD), Ouwehand (PvdA), Agema (PVV), Leijten (SP), Bouwmeester (PvdA), Wolbert (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Uitslag (CDA), Elias (VVD), ondervoorzitter, Dijkstra (D66), Dille (PVV), Gerbrands (PVV), Mulder (VVD), Venrooy-van Ark (VVD), Bruins Slot (CDA), Voortman (GroenLinks) en Klaver (GroenLinks).
Plv. leden: Dijkgraaf (SGP), Kuiken (PvdA), Omtzigt (CDA), Berndsén (D66), Klijnsma (PvdA), Ulenbelt (SP), De Liefde (VVD), Thieme (PvdD), De Mos (PVV), Kooiman (SP), Arib (PvdA), Vermeij (PvdA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Van Toorenburg (CDA), Lodders (VVD), Van der Ham (D66), Beertema (PVV), Bosma (PVV), Straus (VVD), Van Miltenburg (VVD), Ormel (CDA), Sap (GroenLinks) en Van Tongeren (GroenLinks).

Voorzitter: De Liefde
Griffier: Teunissen

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Agema, Leijten, De Liefde, Uitslag, Venrooy-van Ark, Voortman en Wolbert,

en staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner van Volksgezondheid, Welzijn en Sport die vergezeld is van enkele ambtenaren van haar ministerie.

De **voorzitter**: Ik open het algemeen overleg. Ik stel een spreektijd voor van vier minuten per fractie.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. De staatssecretaris zei laatst dat zij zo graag zou willen dat Osira Amstelring niet het voorbeeld was van de ouderenzorg in Nederland, maar toch zitten we weer bij elkaar. Na debatten over de Haagse wijk- en woonzorg, hebben we weer te maken met een grote instelling uit de Randstad waarover al jarenlang klachten binnenkomen en die in haar geheel – dat is uitzonderlijk – onder verscherpt toezicht van de inspectie is gesteld. Laat dat precies dezelfde instelling zijn die begin februari, op het moment dat de SP met een rapport kwam, opmerkte dat dat laster was. Zij heeft dus met een rechtszaak tegen ons bedreigd. Al voordat wij het rapport gepresenteerd hadden, kregen we een reactie van acht pagina's waarin alles werd ontkend. Wat vindt de staatssecretaris daarvan?

Wat vindt de staatssecretaris, nadat zij heeft vernomen wat er niet op orde was bij de OsiraGroep, van het feit dat de afdeling public relations zo goed op orde bleek? Er bleek geen sprake te zijn van deskundig personeel. Personeel werd geïntimideerd. Er waren geen zorgplannen en evenmin registraties. Datgene wat de inspectie heeft geconstateerd, is nogal wat. De SP verzoekt de staatssecretaris dan ook om «de tent» even schoon te vegen. En als je schoonmaakt, moet je bovenaan beginnen: het bestuur en de raad van toezicht moeten eruit! In 2008 en in 2009 werden er immers ook al locaties onder verscherpt toezicht gesteld. Blijkbaar zijn die problemen ook niet opgelost. Op het verzoek van de SP reageert de staatssecretaris dat zij daaraan niet kan voldoen. Ik geef haar een aantal argumenten op basis waarvan zij daaraan wel kan voldoen.

De staatssecretaris kan naar de Ondernemingskamer gaan om deze zaak voor te leggen en te vernemen of er sprake is geweest van wanbeheer door het bestuur en de raad van toezicht.

Er zijn zorgroutes ontwikkeld, evenals intramurale stopwatchzorg. Dat is volgens de inspectie één van de oorzaken van verminderde motivatie bij medewerkers. Dit alles kost 4 mln. In antwoord op vragen van de Kamerfractie van de SP zegt de staatssecretaris dat dit jammer of spijtig is. Ik zou zeggen dat er sprake is van fraude en wanbeheer. Leg deze zaak maar eens voor aan de Ondernemingskamer.

De voorzitter van de raad van bestuur gaat met pensioen. Ze zeggen nu dat hij is vervangen, maar dat is niet het geval. Hij heeft ook nog een fijne pensioenbonus gekregen van € 125 000. Is er dan sprake van het op de juiste wijze besteden van zorggeld? Ik zou spreken van fraude. Ik wil echt dat de staatssecretaris met dit soort voorbeelden naar de Ondernemingskamer stapt met als doel deze bestuurders op het hakblok te leggen. Laat de onafhankelijke Ondernemingskamer dan maar besluiten of het al dan niet fraude is. Is er geen sprake van wanbeheer als je ongekwalificeerd personeel inzet? Ik zou zeggen dat dit wel het geval is en dat heeft de Kamer laatst ook bevestigd door mijn motie aan te nemen over de arbeidsmarkt.

Er is ook nog geen klachtenregeling. Er is niet voldaan aan allerlei eisen die in de Kwaliteitswet zorginstellingen staan. Zo kan ik nog wel even doorgaan. We kennen de rapporten allemaal.

In Osira wooncentrum Bernardus is een afdeling gesloten. Op welke gronden is dat gebeurd? Is er ook aangifte gedaan van mishandeling door die medewerkers? Ik heb signalen ontvangen van medewerkers en leidinggevenden aldaar dat zij het idee hebben dat zij het slachtoffer zijn van het feit dat zij als bliksemafleider moeten dienen om het bestuur en de raad van toezicht te beschermen. Graag wil ik van de staatssecretaris weten of zij denkt dat er in dit geval echt sprake is van mishandeling en, zo ja, of dit dan niet aan de rechter moet worden voorgelegd. Mijn laatste vraag is – ik heb die ook aan de voorganger van deze staatssecretaris gesteld – wat we gaan doen als blijkt dat dit alles niet goed gaat. Wat is dan plan B? Ze hebben zes maanden de tijd om op papier alles te regelen, maar wat gebeurt er als dat niet lukt? Dat was ook de grote vraag in het debat over de Haagse wijk- en woonzorg. De minister zou komen met plan B voor instellingen die het niet lukt om na verscherpt toezicht met verbeteringen te komen. Dat plan is er nog steeds niet. Ik roep deze staatssecretaris dan ook op om dat te maken.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Voorzitter. Ook ik ben erg geschrokken van de misstanden. Afgelopen vrijdag zag ik trouwens op de televisie dat ook de staatssecretaris zich heel erg veel zorgen maakt. Zij gaf concrete voorbeelden waaruit dat bleek. Ik hoor dan ook heel graag wat zij aan deze problematiek gaat doen.

Wij hebben de indruk dat er achter de problemen bij Osira een groter, meer structureel probleem schuilgaat. Volgens ons is er niet alleen sprake van mismanagement, maar ook van een tekort aan voldoende en bekwaam personeel. Dat grote probleem moet worden opgelost. Daarnaast is er onzekerheid over de toekomst. Er zijn veel flexwerkers en er worden tijdelijke contracten afgesloten. Dat alles leidt tot een slechte sfeer op de werkvloer. Dat is te zien aan het hoge ziekteverzuimpercentage. De goede krachten stappen op omdat zij hun werk op deze wijze niet meer willen verrichten.

De minutenregistratie leidt er volgens ons toe dat de werkdruk alleen maar verder oploopt, dat er meer bureaucratie ontstaat en dat er minder aandacht is voor de cliënt. Osira zegt dat er sprake is van zorgroutes, maar ik ben het met de SP eens dat de kwaliteit van zorg daardoor juist onder druk komt te staan. Cliënten voelen zich immers verwaarloosd, want er is geen tijd meer om een praatje te maken. Ook wij vinden dat daaraan iets gedaan moet worden. Aan de zorgsector moet meer ruimte worden gegeven om zelf de tijd in te delen. Daarover is onlangs een motie aangenomen. Voormalig staatssecretaris Bussemaker beloofde al dat de minutenregistratie voor de thuiszorg per 2012 volledig zal worden afgeschaft. Graag hoor ik of de staatssecretaris ook van mening is dat de minutenregistratie in deze vorm van zorg niet kan.

Ik kom op de situatie van verpleeghuisarts Ruud Lensen. Onlangs is er een rondetafelzitting gehouden waarvoor ook deze arts was uitgenodigd. Tijdens die zitting werd gezegd dat hem, als hij zou komen om openheid van zaken te geven, een dwangsom zou worden opgelegd. Is dat waar? Zo ja, dan hoor ik graag wat het oordeel van de staatssecretaris daarover is. Ik vind dat dit botst met de oproep tot openheid van Osira. Zij zou medewerkers nu juist stimuleren om open te zijn. Het betreft in dit geval een voormalig medewerker, maar die rondetafelzitting is recent gehouden. Het zou mij dan ook zeer verbazen als er actief invloed werd uitgeoefend met als doel, mensen te verbieden om zich uit te spreken.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Deze Kamer heeft al vaak gesproken over het gebrek aan kwaliteit van zorg in te veel instellingen. Natuurlijk realiseert de PvdA zich dat het in veel instellingen goed gaat. Als echter een organisatie met al haar afdelingen onder verscherpt toezicht wordt geplaatst, is het onontkoombaar dat dit ook hier onderwerp van gesprek

is. Als vervolgens acuut het gehele team wordt vervangen, moet je wel je best doen om in de sector te blijven geloven.

Ik ga eerst in op het gebrek aan kwaliteit. Ik zal van mening blijven dat de goede voorbeelden tot inspiratie leiden, maar de matig tot bijna slecht presterende instellingen komen er toch te vaak mee weg. Laat ik benadrukken dat dit vooral ernstig is voor de mensen die daar wonen, want zij kunnen eigenlijk geen kant op. We weten dat fusies tot gevolg hebben dat de interne kwaliteit achteruit gaat. De voorganger van deze staatssecretaris, de heer Klink, heeft gesteld dat fuserende instellingen beter in de gaten gehouden zouden moeten worden. De reden is dat er veel aandacht uit gaat naar het fuseren en de interne reorganisaties die daarop volgen en dat gaat ten koste van de interne kwaliteit. Weet de staatssecretaris hoeveel instellingen op dit moment bezig zijn met een fusie? Is de inspectie daarop extra alert?

Een vraag die vaker is gesteld in dit verband is, waar de raad van toezicht was. Heeft de staatssecretaris met deze mensen gesproken om te weten te komen of zij hun verantwoordelijkheid nemen en welke rol zij spelen na deze ingreep? Dit is immers opnieuw een punt van aandacht.

Uit het rondetafelgesprek over de verpleeghuiszorg dat vorige week is gehouden – dat is al kort genoemd – kwamen naar mijn idee twee punten naar voren. Het eerste punt was dat de sector leidt onder gebrek aan bevoegen en inspirerend leiderschap. Er staan te veel bedrijfseconomen aan het roer van de verpleeghuiszorg. Graag zou ik daarover de opvatting van de staatssecretaris horen. Het tweede punt van het rondetafelgesprek was dat er een forse investering nodig is in de deskundigheidsbevordering van de medewerkers in de verpleeghuiszorg. Hoe ver is de staatssecretaris daarmee? Ik ben vooral bezorgd over het feit dat minister Schippers steeds zegt dat er een tekort dreigt van 2 mld. Is het mogelijk dat de plannen van deze staatssecretaris voor deskundigheidsbevordering in het gedrang komen omdat er geld naar de cure moet?

Ik verzoek de staatssecretaris om te reageren op de informatie van opleidingen in Nederland waaruit blijkt dat 60% van de stagiaires in de zorg vast worden ingeroosterd. Zij vervangen dus de mensen op de loonlijst. Ik breng dat punt in, in relatie tot dat van de kwaliteit op de werkvloer.

Tot slot maakt de PvdA een kanttekening bij die positieve wending in de vorm van die zogenaamde meer open houding. Misschien is het wel zo, maar het is iets te kort door de bocht om die conclusie te trekken. Als ik zie dat de inspectie moet concluderen dat deze instelling over de gehele linie door het ijs zakt, twijfel ik aan die open houding. Laten we afspreken dat de inspectie er al na een signaal of na twee signalen scherp bovenop moet zitten. Kennelijk heeft zij dat niet gedaan. Als dat gebeurde, zou een organisatie niet over de gehele linie onder verscherpt toezicht kunnen staan. Graag wil ik hierop een reactie van de staatssecretaris.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Voorzitter. Dat wat bewoners en familie hebben meegemaakt en nog steeds meemaken bij Osira Amstelring, als je de berichten van afgelopen weekend mag geloven, is vreselijk. Ik neem die berichten voor waarheid aan. Afgelopen weekend verscheen er opnieuw een bericht waaruit bleek dat de bewoners van de Varenhof – dat is ook een onderdeel van de OsiraGroep – worden getreiterd en mishandeld. Daar werd en word ik stil van. Het gehele weekend heeft dit bericht me beziggehouden. Voortdurend kwamen de volgende vragen in mij op. Hoe kunnen mensen dit anderen aandoen? Is Osira Amstelring een uitzondering? Tijdens mijn werkbezoeken bemerk ik namelijk ook dat er heel veel goede verpleeg- en verzorgingshuizen zijn. Hoe kunnen we dergelijke situaties voorkomen? Waarom heeft de raad van toezicht niet veel eerder ingegrepen en waarom deed de raad van bestuur dat niet? Hebben de problemen te maken met het opleidingsniveau van de mensen die daar werken, met bestuur op afstand of met de fusiedrang? Over het laatste

hebben mijn voorgangers ook al gesproken. Is het iets van de Randstad, of komen dergelijke situaties ook in de regio voor? Kortom, ik heb heel veel vragen. Het doet me dan ook goed, als ik het zo mag uitdrukken, dat de staatssecretaris eveneens geschokt was. Dat konden we afgelopen weekend zien. Zij heeft Osira Amstelring onder verscherpt toezicht gesteld en de medewerkers van de Varenhof die debet zijn aan mishandeling, per direct op non-actief gezet. Voor dinsdag zou er een nieuw team worden geformeerd. Ik ben benieuwd naar de stand van zaken. Ik ga in op een aantal punten dat de staatssecretaris heeft gesteld naar aanleiding van het verscherpt toezicht.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik ben benieuwd wat de CDA-fractie vindt van het feit dat de SP al vanaf november jl. vroeg om te stoppen met die zorgroutes. Daarop werd gezegd dat dit ongewenst was. Vervolgens werd gesteld dat er geen sprake was van een probleem. In antwoord op de vragen van de Kamerfractie van de SP werd gesteld dat er niets aan de hand was. En in maart jl. prees mevrouw Uitslag de staatssecretaris opeens voor het feit dat zij wel iets doet. Kon de staatssecretaris niet veel eerder zeggen dat er moest worden gestopt met die zorgroutes en dat daar betere zorg moest worden verleend?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik vind het goed dat wij vandaag bij deze zaak stilstaan. Mijn vraag is of dit een uitzondering is, of dat er sprake is van een veel groter probleem. Zorgroutes kunnen worden beschouwd als één aspect in een organisatie en dat hoeft niet per definitie te leiden tot slechtere zorg. Er kan sprake zijn van een opeenstapeling van allerlei zaken die een rol spelen, bijvoorbeeld het tijdschrijven. Daarover heeft de CDA-fractie indertijd een motie ingediend. Volgens mij is er dus veel meer aan de hand. Ik vraag de staatssecretaris of de problemen worden veroorzaakt door het tijdschrijven of door de routes om uit te rekenen hoe snel een verzorgende van patiënt A naar patiënt B kan lopen en op welke wijze efficiënter en doelmatiger kan worden gewerkt. Volgens mij is het onderliggende probleem dat deze vorm van zorg niets meer met mensen te maken heeft. Dat is naar mijn idee het echte probleem. In mijn betoog zal ik dit nader toelichten.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vroeg naar het oordeel van de CDA-fractie. Eerst werd gezegd dat er niets aan de hand was, dat het helemaal niet erg is dat die zorgroutes er zijn en dat een en ander niet haar verantwoordelijkheid is. Dat zwartboek en het bekritisieren door Osira van de SP zou iets zijn tussen de SP en OsiraGroep. Dat antwoordt de staatssecretaris letterlijk op de Kamervragen. Nu is de staatssecretaris echter heel geschokt en zij is heel blij dat er ingegrepen wordt. Hoe rijmt de CDA-fractie die twee houdingen?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Er worden twee dingen aan elkaar gekoppeld die in eerste instantie niet met elkaar te maken hoeven te hebben. Nu zien we dat niet alleen de zorgroutes onderdeel uitmaken van het probleem maar ook andere zaken. Mensen voelen zich niet veilig en zij durven elkaar niet aan te spreken op incorrect gedrag. Dit alles maakt onderdeel uit van de cultuur van een instelling. Zoals ik al zei, is het belangrijkste punt naar mijn idee het ontbreken van het vertrouwen.

Ik stel enkele vragen aan de staatssecretaris. Die hebben betrekking op drie niveaus. Het eerste en voor mij meest belangrijke niveau betreft de mensen aan het bed, dus op de werkvloer. Wat is er met je gebeurd als je mensen die afhankelijk van jou zijn, zo vernedert en mishandelt? Wat is er met je gebeurd als je een machtspositie inneemt om anderen te schaden? Wat is er met je gebeurd als je je collega's niet meer durft aan te spreken op gedrag dat naar jouw idee de cliënt niet ten goede komt? Is er een correlatie tussen het opleidingsniveau en de kwaliteit van zorg of de

misstanden in de zorg? Kan de staatssecretaris daarnaar onderzoek doen en nagaan of deze problematiek niet alleen hier speelt maar ook elders in het land?

Het tweede niveau betreft het tijdschrijven, waarover mijn collega van GroenLinks sprak. Dat moest al lang worden afgeschaft. Waarom is dat dan niet gebeurd? Het betreft de uitvoering van de motie van de CDA-fractie.

Het derde punt betreft de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR). Mensen voelen zich blijkbaar niet meer verantwoordelijk. Zij voelen zich geen onderdeel meer van het proces. Ze doen er blijkbaar niet toe. Tot die conclusie kom ik. Graag wil ik een reactie hierop van de staatssecretaris. Ik stel voor om een VAR in te stellen – ik heb dit al vaak gezegd – opdat de mensen die op de werkvloer staan, daadwerkelijk inhoudelijk inspraak krijgen in het bestuur. Het gaat om de inhoud, dus om betrokkenheid, om relaties, om mensen. Ik zou heel graag een concreet plan van aanpak zien om dit – ik doel op de VAR – te implementeren met ondersteuning van buitenaf, dus niet in de trant van: jullie zoeken het maar uit.

Mevrouw **Leijten** (SP): Welke oplossing kan de VAR bieden voor het feit dat verpleeghuisartsen of specialisten op het terrein van ouderengeneeskunde worden gesommeerd op het moment dat zij hun beklag doen over de kwaliteit? Wat is volgens mevrouw Uitslag de rol van een VAR in het geval dat iemand een dwangsom opgelegd krijgt?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik heb ook de stukken op het internet over de dwangsom gelezen, alsmede de brieven. Ik ken de situatie niet en die arts ken ik ook niet persoonlijk. Naar mijn idee is het schadelijk dat mensen in welke organisatie dan ook hun kritiek niet kunnen uiten. Wat dat betreft heeft mevrouw Leijten een punt. Ik ga op deze wijze op de VAR in omdat ik zie en bemerk dat de mensen die het werk 24 uur per dag doen, niet veel te vertellen hebben over een organisatierichting, fusies, de inhoud, tijdschrijven, zorgroutes enzovoorts. Waarom zijn ze überhaupt met zorgroutes begonnen, terwijl de mensen op de werkvloer dat helemaal niet zien zitten? Ik denk dat een VAR dat soort zaken kan tegenhouden. Ik kom op de raad van bestuur. Het verbaast mij echt om in de brief van de staatssecretaris te lezen dat de bestuurders blijkbaar hun eigen conclusies mogen trekken. De voorzitter gaat met pensioen. Ik las dat hij voor straf geen feest krijgt. Dan denk ik: Tjonge! Maar is er ook geen sprake van een bonus? En hoe zit het met die opvolger?

Laten we het hebben over de tweede man. De tweede man gaat immers nog een aantal jaren mee. Hij blijft in het bestuur zitten. Daarover verbaast ik mij. Hoe kijkt de staatssecretaris daar tegenaan en wat gaat zij hieraan doen? Ik geloof namelijk dat ook de mensen die in het bestuur zitten, cultuurdragers zijn.

Tot slot ga ik in op de raad van toezicht. De staatssecretaris heeft aangegeven dat zij de raad van toezicht uitnodigt voor een gesprek in het departement. Dat vind ik heel belangrijk, want de raad van toezicht stelt besturen aan. Waarom heeft de raad van toezicht niet veel eerder aan de bel getrokken? Wat gaat de staatssecretaris met de raad van toezicht doen? Van mij mag zij een hartig woordje met hem spreken.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Voorzitter. Voor de derde keer in een korte tijd hebben wij een apart overleg over een situatie in een verpleeg- of verzorgingshuis. Daarbij voel ik me een beetje ongemakkelijk. Natuurlijk is het van belang om in dit huis te spreken over zaken met een grote maatschappelijke impact, maar de VVD-fractie vraagt zich wel af hoe het komt dat we dit niet zagen aankomen. Het speelt immers al een tijdje, wat mevrouw Leijten al aangaf. De signalen logen er niet om. Als we dit hadden zien aankomen, was het mogelijk geweest om eerder in te grijpen. Osira Amstelring kon de kwaliteit van zorg niet garanderen in de locaties

voor verpleging en verzorging. In de locaties voor lichamelijk gehandicapten zijn de kwetsbaarste mensen in handen van ondeskundig personeel. Dat is slechts één element van beide typen zorg uit de rij met opmerkingen van de inspectie.

In de brief van 8 april jl. schrijft de staatssecretaris over klachten die de inspectie ontving inzake de afdeling Varenhof van woonzorgcentrum Bernardus. De melding betrof signalen van een slechte bejegening en hardhandige aanpak, dan wel een vermoeden van lichamelijke en geestelijke mishandeling van cliënten. Hoe verhoudt zich dat tot de melding in de brief van 15 maart van de staatssecretaris dat de IGZ opmerkt dat de inzet van de medewerkers op de werkvloer niet ter discussie staat? In die brief staat dat iedereen hard werkt en dat eenieder zo goed mogelijke zorg aan de cliënten in de zorginstellingen wil leveren. In deze brief staat ook dat de raad van bestuur medewerkers heeft uitgenodigd om signalen te melden. Dat valt echter niet te rijmen met het feit dat op 12 april op de website van Zorgvisie gemeld wordt dat er een verpleeghuisarts ontslagen is omdat hij zaken aan de orde wilde stellen. In hetzelfde artikel staat dat de raad van toezicht de betreffende verpleeghuisarts heeft uitgenodigd voor een gesprek. Ik ben heel benieuwd hoe de staatssecretaris dit ziet in verhouding tot de zo benodigde cultuuromslag. Is er nu voldoende vertrouwen onder het personeel, de bewoners en hun familie om wel te melden?

De VVD vindt het vreselijk als mensen die afhankelijk zijn van verzorging door anderen, te leiden hebben onder verwaarlozing, mishandeling of intimidatie. Zij vindt dat zulke misdrijvingen drie keer zwaarder moeten worden gestraft. Graag horen wij van de staatssecretaris of haar aanvalsplan ten aanzien van ouderenmishandeling een oplossing voor dit probleem gaat bieden. Wij geven mee dat de meldcode in thuissituaties te vrijblijvend is. Samen met de PVV pleiten wij dan ook voor een meldplicht. De professional in de zorg, de zorgverlener, heeft naar onze mening immers te allen tijde de plicht om mishandeling of verwaarlozing te melden. De familie en de bewoners moeten ook ergens heen kunnen met hun verhaal. Graag horen wij van de staatssecretaris of zij dat gaat ondersteunen met een meldpunt waar mensen een luisterend oor vinden in de vorm van een onafhankelijk persoon. Hun persoonlijke verhaal hoeft dan niet direct in een krant of op een website te worden geplaatst. Graag horen wij van de staatssecretaris hoe zij dit probleem gaat oplossen. Wanneer hebben de bewoners in een huis van Osira weer zicht op goede zorg? Neemt de staatssecretaris structurele maatregelen om ervoor te zorgen dat het nooit meer zo ver komt?

Mevrouw **Leijten** (SP): Het is inderdaad ongemakkelijk om te spreken over een zeer grote zorginstelling die in zijn geheel onder verscherpt toezicht is gesteld. Wat moet er volgens mevrouw Venrooy gebeuren met de bestuurders? Vindt zij dat diegenen die dit veroorzaakt hebben, dit moeten «opruimen»?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Tijdens de debatten die we voerden over twee zorgorganisaties heb ik al gezegd dat ik van mening ben dat de Tweede Kamer niet in de bestuurskamer moet gaan zitten. Het is echter wel haar taak om na te gaan of er in geval van misstanden sprake is van een incident. «Incident» is echter een vreselijk woord als je eraan onderworpen bent. Verder is de vraag of er structurele maatregelen zijn. De maatregel van deze staatssecretaris is een heel zware, die ook duidelijk maakt wat de urgentie is. Daarbij komt alle commotie die is ontstaan. Ik ben heel benieuwd of die maatregel toereikend is om de problematiek op te lossen. Mevrouw Leijten en anderen hebben daarover een aantal vragen gesteld. Ik ben heel benieuwd naar het antwoord daarop. Ik vraag mij af of er, alleen door te zeggen dat mensen nu wel met hun vragen en opmerkingen mogen komen, een cultuuromslag bewerkstelligd kan

worden. Vaak is de situatie geleidelijk aan ontstaan. Met slechts een mail, een memo of een bijeenkomst kun je die situatie niet van de ene op de andere dag omkeren.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb de staatssecretaris voorgesteld om naar de Ondernemingskamer te gaan met als doel, te laten beoordelen of er de afgelopen tijd sprake was van wanbeheer door deze bestuurders en de raad van toezicht. Het invoeren van die zorgroutes aan het eind van de zomer van vorig jaar kostte 4 mln. Ondanks moties om dit tegen te houden, deden ze het gewoon. Ik denk dat het goed is om te laten zien dat we wel doorbijten. Zou mevrouw Venrooy een motie met die intentie steunen?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Ik zit met het dilemma dat wij hier moeten sturen op hoofdlijnen maar dat wij dergelijke zaken met een dermate grote maatschappelijke impact niet ongemerkt voorbij kunnen laten gaan. Is de staatssecretaris van mening dat de genomen maatregel toereikend is? Afhankelijk van het antwoord zal ik nagaan of ik mevrouw Leijten ondersteun of dat ik van mening ben dat die maatregel inderdaad toereikend kan zijn.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Zowel uit het betoog van de VVD als uit de brief van de staatssecretaris blijkt dat het gaat om de cultuur, dus om de vraag hoe mensen met elkaar omgaan. De VVD pleit samen met de PVV voor een meldplicht. Kan een dergelijke plicht niet juist averechts werken als we toe willen naar een cultuur waarin mensen en relaties centraal staan? Roept een meldplicht juist niet op tot het over de schutting gooien van zaken? Is het niet veel verstandiger om vanuit het cultuuraspect met een code te werken in plaats van met een plicht?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Helaas blijkt uit dit voorbeeld ook weer dat het niet werkt als je zaken gewoon loslaat. Dan creëer je namelijk een situatie waarin je zaken onder het tapijt kunt schuiven en daar wil ik van af. We moeten niet vergeten dat het gaat om mensen die in een afhankelijkheidsrelatie zitten. Het gaat om mensen die daar wonen. Terecht geeft de staatssecretaris aan dat je die mensen niet zo maar kunt overplaatsen naar een ander huis. Het zijn immers vaak mensen die zich in kwetsbare situaties bevinden. Ik vind dan ook dat je daarover met elkaar keiharde afspraken moet maken. Dat moet je ook doen omdat dan klip-en-klaar is wie je ergens op moet aanspreken en wanneer. Het aanspreken van mensen is dan niet meer afhankelijk van de relatie. Het is dan helder en dan kun je daarmee zakelijk omgaan.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Met die woorden suggereert mevrouw Venrooy dat mensen met macht in die zorgsector die een relatie met elkaar aangaan, daarmee per definitie niet zorgvuldig omgaan en dat er dus een plicht nodig is om een en ander schriftelijk en zakelijk te regelen. Ik wil veel meer uitgaan van het principe dat we het vertrouwen teruggeven aan de sector. Daarbij is het ook van belang om het opleidingsniveau goed te borgen. Dat heeft ook invloed op de wijze waarop je omgaat met macht in die afhankelijkheidsrelatie. Werkt het dus niet averechts?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): In het stuk van de SP naar aanleiding van deze problematiek en in reacties op websites, lees ik dat mensen om 05.30 uur wakker worden gemaakt omdat ze hun pillen moeten slikken en dat personen heel lang op bed liggen. Dat is een vorm van verwaarlozing en daar heb ik het ook over. Blijkbaar was er geen reden voor om dat ergens te melden of om dat op collegiale wijze bij elkaar aan te geven. Ik ben dus klaar met meldcodes en pleit voor een verplichting. Dan is klip-en-klaar wanneer je iets te melden hebt.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Als ik medewerker ben van die organisatie en naar de inspectie bel of naar het centrum waar mishandeling wordt gemeld, vraag ik mij af wat er volgens mevrouw Venrooy veranderen zal. Zou die mevrouw in geval van een meldplicht een dag later wel haar bed uit zijn gekomen? Zou zij dan opeens wel op tijd verschoond worden? Zou er de dag daarna wel buiten met haar worden gewandeld? Zou er de dag daarna wel de rust en de tijd zijn genomen om te eten?

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Ik mag het hopen. Ik maak een vergelijking. Een dergelijke discussie heeft de Kamer namelijk ook gevoerd over kindermishandeling. Bijvoorbeeld door posten die eerste hulp verlenen, wordt veel gemeld maar door huisartsen gebeurt dat heel weinig. Dat is raar, omdat daar wel sprake is van heel veel contactmomenten. Wij vinden dus dat een meldplicht beter is, zeker als het gaat om professionals in de zorg die elkaar wat dat betreft kunnen controleren. Als jij iemand van je familie op een kind laat passen, is het moeilijker om te corrigeren dan dat je een oppas bij een organisatie inkoop. Als je gevoelens niet uit en een en ander laat oplopen, volgt er een vreselijk gesprek. Als je elkaar echter vroegtijdig kunt corrigeren, is het helder. Zeker als ik lees dat mensen om 05.30 uur wakker worden gemaakt om pillen te krijgen, denk ik dat dit een heel belangrijk punt is.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Het is bij iedereen bekend dat, als je een plicht oplegt, mensen de casus over de schutting gooien. Dan hebben zij aan hun plicht voldaan. Je mag inderdaad verwachten dat mensen het niet zo hoog laten oplopen en dat ze hun collega's dus in een veel eerder stadium daarop aanspreken. Dat is waarschijnlijk de situatie waarop mevrouw Uitslag doelt. Wij willen graag dat dat gebeurt. Als er een meldplicht wordt ingesteld, worden professionals uitgedaagd om de verantwoordelijkheid bij een ander te leggen in plaats van dat collega's in een vroegtijdig stadium op dergelijk gedrag worden aangesproken. Die morele plicht zou je altijd moeten hebben. Als je het laat aankomen op zorgplicht, vraag ik mij af of mevrouw Venrooy niet bang is dat uiteindelijk de situatie ontstaat dat we elkaar via juristen aanspreken in plaats dat we als collega's zeggen: u gaat hier een brug te ver. Dat is precies het onderscheid tussen plicht en normen.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Ik denk dat mevrouw Wolbert terecht zegt dat die plicht er zou moeten zijn. Ik constateer dat ik voor de derde keer in drie maanden een algemeen overleg bijwoon over een specifieke organisatie waar dingen mis zijn en waar – dat is nog erger – heel veel mensen wonen die daarvan de gevolgen ondervinden. Ik ben dan ook klaar met al die collegiale zaken. Dat is belangrijk, maar het moet klip-en-klaar zijn dat er een meldplicht is voor het geval dat mensen zo lang in bed liggen met zo'n luier aan of indien zij op deze wijze worden verwaarloosd.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Vanaf 15 maart staat voor het eerst een grote zorginstelling, Osira Amsteling, met 27 intramurale locaties onder verscherpt toezicht van de IGZ. Binnen een maand werd het bevel gegeven om dat afdeling Varenhof, waar demente ouderen wonen, te sluiten. De bewoners werden getreiterd en geslagen. Vier medewerkers zijn geschorst en de gehele staf wordt vervangen. Het is afschuwelijk en beschamend, maar het is helaas niet meer verrassend. We zien in de langdurige zorg met regelmaat mensonterende toestanden en vinden dat verontrustend. We vrezen dat wat we zien de top van de ijsberg is. Niet voor niets is er dus een speciaal hoofdstuk over ouderenmishandeling opgenomen in het gedoogakkoord. Ik ben ook heel blij dat daarin staat dat we een meldplicht ouderenmishandeling willen. Wij hebben daarbij geen onderscheid gemaakt tussen intramuraal en extramuraal. Ik vind dat dat

onderscheid dus niet moet worden gemaakt. We hebben gezegd dat er een meldplicht moet komen.

De IGZ wijdt de problemen grotendeels aan haperende processen op bestuursniveau. Het is niet onwaarschijnlijk dat het fusieproces de laatste jaren meer aandacht heeft gekregen dan een goede zorgverlening. De zorgroutes demotiveren het personeel. Dat was onvoldoende in staat om het werk naar eigen inzicht te doen. Er wordt te veel gewerkt met flexwerkers en er is sprake van onvoldoende kennis van de specifieke behoeften van de bewoners.

De voor deze ontspoorde organisatie verantwoordelijke bestuurders waren 17, respectievelijk 27 jaar in functie. Het laatst gerapporteerde jaarsalaris van de voorzitter is € 216 343. Hij kon op basis van een riante regeling met vervroegd pensioen. Zijn collega had ook een salaris dat ongeveer zo hoog was als de balkenendenorm en is nog in dienst om de nieuwe voorzitter bij te staan. De rol van de raad van toezicht wordt deze maand geëvalueerd. Dat lezen we in de brief van de nieuwe bestuurder Rob van Dam aan de medewerkers. Kan de staatssecretaris medelen door wie die evaluatie plaatsvindt, welke criteria worden gehanteerd en wat de gevolgen van die evaluatie zouden kunnen zijn?

Ik spreek vandaag mijn diepe treurnis uit over de situatie bij Osira Amstelring en ik betuig mijn medeleven aan de medewerkers en vooral aan de bewoners die ik weet niet hoe lang al in deze instelling zitten. Dat is ook mijn grootste kritiekpunt met betrekking tot ouderenmishandeling: veel en veel te vaak wordt gesteld dat ernstige misstanden in het verleden hebben plaatsgevonden, maar je zult daar maar zitten en bang zijn om het nogmaals mee te maken. Dat geeft geen pas. Als er een straatroof plaatsvindt of als er iemand wordt verkracht, zoeken wij vier jaar later nog steeds naar de dader en willen we dat hij berecht wordt. Wij willen dat hij de gevangenis in gaat. Dat moet ook zo zijn in geval van ouderenmishandeling. Het kan niet zo zijn dat ouderenmishandeling een apart vakje wordt met de noemer «minder erg». Dat is voor ons de motivatie om er vol in te gaan. Zoals mijn collega van de VVD al zei, willen wij ook een straf die drie keer zwaarder is. Wij willen ook dat in geval van mishandeling het bestuur per direct op non-actief gesteld wordt. Als blijkt dat het bestuur de ouderenmishandeling – het gaat om mishandeling van kwetsbare mensen – kon voorkomen, moet het gewoonweg ontslagen worden.

De IGZ moet de bevoegdheid krijgen om een zorginstelling op te splitsen vanwege kwaliteitsargumenten. Dat staat letterlijk in het gedoogakkoord en wij willen dat de staatssecretaris daar haast mee maakt. Daartoe moet relevante wetgeving worden gewijzigd, namelijk de Rechtspersonen Wet en de Kwaliteitswet zorginstellingen. Wanneer komt de staatssecretaris met die wetswijzigingen? We hebben dit afgesproken en het staat zwart op wit en de IGZ moet die bevoegdheid hebben om bij een gebrekkige kwaliteit de instelling op te splitsen.

En dan nog alle andere punten met betrekking tot de IGZ. Ik verzoek de staatssecretaris om uitgebreid aan te geven hoe het ervoor staat, hoe het proces van de IGZ vorm krijgt van papieren tijger naar het onaangekondigd en actief op de werkvloer met mystery guest controleren. Kort gezegd, pleit ik dus voor een straf die drie keer zwaarder is, de afgesproken meldplicht, het op non-actief stellen van het bestuur of het wegsturen daarvan en de zorginstelling laten opknippen door de IGZ in geval van een slechte kwaliteit.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Voorzitter. We zitten inderdaad alweer bij elkaar om te praten over een situatie van een zorginstelling. Tegelijkertijd zitten we alweer bij elkaar om te praten over de zorg. Bij de beantwoording van de vragen van deze commissie, zal ik proberen om die zaken enigszins te scheiden. We praten nu over Osira en over een extra maatregel die de inspectie vorige week heeft genomen.

Vorige week zei ik dat mijn zorg was omgeslagen in intens verdriet. Dat deed ik omdat ik hoopte dat de inspectie met het onder toezicht stellen van Osira het duidelijke signaal had afgegeven dat deze organisatie niet onder controle is. Het doet mij als zorgmens verdriet om te moeten horen dat er door toedoen van mensen iets gebeurd is die dit beroep kiezen omdat zij dat zinvol vinden, daarvoor geleerd hebben, het mooi vinden en zij iets aan mensen willen bieden. Het doet mij verdriet dat zij met een groep op een afdeling op die wijze om zijn gegaan met het kostbare dat hun in handen is gegeven. Dat heeft me inderdaad geschokt.

De signalen tot op dat moment waren ook serieus, maar die waren veel meer organisatorisch van aard. Het waren signalen waaruit bleek dat het niet goed ging in de organisatie en dat de afstand tussen de cliënten, de medewerkers en het bestuur zo groot was geworden dat cliënten en medewerkers zich niet meer gehoord voelden en evenmin goed ondersteund. Dat is inderdaad een heel serieus signaal, maar dat treed je toch met andere maatregelen tegemoet dan het signaal dat er een oudere is wiens gedrag niet begrepen werd door mensen die daarin bewaam behoren te zijn en dat zij daarop hebben gereageerd op een manier die voor betrokkene schadelijk is. Dat maakt dat ik gedurende een langere periode zorgvuldig stap na stap wilde zetten. Tegelijkertijd word ik inderdaad intens verdrietig als ik iets dergelijks hoor. Ik houd daarbij boven tafel dat er ook nu op alle afdelingen van Osira mensen werken die het verschrikkelijk vinden dat de organisaties worden geconfronteerd met telefonische scheldkanonnades van het publiek. Mensen krijgen de meest verschrikkelijke dingen naar hun hoofd geslingerd, zoals: «O, werk jij daar?» Dit alles moet zo snel mogelijk in goede banen worden geleid. De voorzitter van de raad van bestuur – hij heeft het in Den Haag ook laten zien – heeft de raad van vijftien mensen van de werkvloer welgemeend uitgenodigd om met hem in gesprek te gaan. Hij wil op een zo kort mogelijke termijn schoon schip maken en ervoor zorgen dat de medewerkers van Osira weer trots kunnen zijn op hun werk en dat de cliënten daar veilig zijn. Helaas moesten we daar in het afgelopen weekend ook nog die nare maatregel nemen. Ik wilde dat dit niet nodig was geweest, maar het moest. Dat is mijn eerste reactie.

Ik ga nu de vragen beantwoorden van de individuele leden. Mevrouw Venrooy vroeg waarom er niet eerder is ingegrepen. Medio 2010 is er gestart met een groot onderzoek door de inspectie volgens een bepaalde methodiek. Sommige leden hebben gezegd dat er niet zorgvuldig genoeg is gehandeld en anderen vinden dat dit niet snel genoeg is gebeurd. Om onderzoek te doen naar de kwaliteit, moet je gebruikmaken van bepaalde meetinstrumenten. We hebben vaker met elkaar van gedachten gewisseld. Het is zonder meer ook mijn bedoeling om dat in het vervolg met de mouwen opgestroopt en onverwacht te doen. We gaan het zo doen dat mensen niet weten dat we daar zijn. Er zullen daar mensen rondlopen om daadwerkelijk de thermometer in de organisatie te steken. Zaken als het gevoel dat het niet pluis is, moeten we tot een werkbaar begrip maken. Hetzelfde geldt voor de belevingstemperatuur. We zullen de waardering van de verzorgenden voor het primaire proces veel nadrukkelijker bij het meten betrekken. Dat zijn de beleidsmatige antwoorden. We hebben niet eerder ingegrepen bij Osira, omdat het voor het eerst daadwerkelijk nodig was om mensen in veiligheid te brengen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Was het niet al in 2005 dat de inspectie nadrukkelijk Osira wooncentrum Bernardus in beeld had? Constateerde de inspectie in mei 2008 niet opnieuw dat er bij Osira op negen aspecten sprake was van een zeer hoog risico? En is het niet zo dat de raad van bestuur een en ander niet binnen drie jaar op orde heeft gekregen? Is de situatie verergerd? Ging de inspectie scherper werken? Dat zou ik overigens toejuichen. Of is er in de afgelopen drie jaar wel verbetering opgetreden?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik herhaal dat er in het afgelopen halfjaar op een andere manier is gekeken. Zodra we die instrumenten verfijnd hebben, zal dat nog beter gebeuren. Het groot-schalig onderzoek van 2010 is gedaan vanwege de signalen vanuit het verleden. Daarbij heeft ook een rol gespeeld de omvang die Osira had aangenomen. Daarmee lopen we vooruit op een aantal maatregelen dat we gaan nemen. De inspectie heeft zich gerealiseerd dat die maatregelen nodig zijn. In de loop der tijd is pas helder geworden dat een enorme afstand tussen het bestuur en de uitvoering van het primaire proces dit soort risico's in zich bergt. Er is dus sprake van voortschrijdend inzicht. Daarmee wordt niet tekort gedaan aan de signalen die toen afgegeven zijn, maar daarvan wordt veel meer geleerd en we zijn eraan toe om daarmee in de toekomst anders om te gaan. Wat dat betreft zitten we naar mijn idee op een knippunt. De werkelijke oorzaak is de aansturing. De mensen die het werk niet goed kunnen uitvoeren omdat zij door overbelasting door de knieën zakken, zijn dus niet de oorzaak. In de zomer van 2010 kwam dat knippunt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat de inspectie meer gaat kijken naar omgevingsfactoren, leefomstandigheden, juicht de SP enorm toe. Dat had zij veel eerder moeten doen. De punten die ik opsomde, waren immers niet afkomstig van een gelimiteerd lijstje van de geschiedenis van de inspectie en Osira. Als de staatssecretaris vindt dat er beter getoetst moet worden, vraag ik mij af waarom zij afwijzend reageert op onze Kamervragen van januari. Wij hebben aangegeven dat wij een rapport hadden, dat er sprake was van een ernstige situatie, dat er niet moest worden afgewacht maar dat er diende te worden ingegrepen. Waarom moest het dan nog anderhalve maand duren? In antwoord op de Kamervragen schrijft de staatssecretaris dat zij daarover niet gaat, dat het niet haar bemoeienis is. Waarom is zij nu zo geschokt over de misstanden die bij ons al bekend waren? We hadden daarover al gehoord en konden daarover lezen op de websites die mevrouw Venrooy ook heeft genoemd. Als de inspectie een kwaliteitsslag maakt door te kijken naar omgevingsfactoren en meer te doen met individuele meldingen, vraag ik mij af waarom er niet wordt ingegrepen naar aanleiding van een rapport van de SP.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik kan me die boosheid van mevrouw Leijten voorstellen, omdat ze al een heel langdurige relatie heeft met deze organisatie en een bepaald document. De inspectie is echter stapje voor stapje steeds dichterbij de kern van het probleem gekomen. Het is als een net dat er op een gegeven moment overheen komt. Ik benadruk dat ik een groot verschil zie tussen het op een gegeven moment nemen van een maatregel omdat je ziet dat er verkeerde organisatorische prikkels worden afgegeven en medewerkers niet goed worden ondersteund en het daadwerkelijk geconfronteerd worden met gedrag van medewerkers dat er duidelijk op duidt dat zij de verkeerde kant op zijn gegaan. In het laatste geval ben je er niet uit na een gesprekje met de medewerkers. De situatie moet dan direct onderbroken worden. Kennelijk hebben de medewerkers die in die situatie terecht zijn gekomen, het in het werkoverleg niet over die zaken gehad en thuis evenmin. Dat is heel wonderlijk, want de meeste mensen doen dat wel in harmonie. Zij communiceren in de goede richting. Dat is dus een uitzonderlijk en ernstig fenomeen.

Mevrouw Wolbert vroeg mij naar de raad van toezicht. Die is inderdaad verantwoordelijk. Ik ben in gesprek geweest met de raad van toezicht. Dat was een goed gesprek. Dardoor zijn precies die zaken op de agenda gezet die daarop behoren te staan. Er is een aantal mensen dat slechts kort zitting heeft in de raad van toezicht. Ik liet me ervan overtuigen dat het ze menens is. Het gaat de raad van toezicht niet om het doen van allerlei cosmetische dingen. Het gaat hem met name om het luisteren naar de

cliënten en de medewerkers en daar gaat het mij ook nadrukkelijk om. Er zal een open dialoog plaatsvinden. Daarin zal worden meegenomen dat de vlucht vooruit gemaakt wordt en dat de voorzitter van de raad van bestuur, die net is aangetreden, ook door deze onderdelen van de raad van toezicht goed wordt ondersteund om dat waar te maken. Ik denk dat dit een eerste stap is die het vertrouwen verdient. Zoals bekend – laat ik het beleid er maar meteen bij nemen – ligt het wetsvoorstel cliëntenrechten zorg op dit moment bij de Kamer voor. Ik denk dat we de afgelopen maanden allemaal enorm gefrustreerd zijn geraakt. We moesten immers voortdurend praten over heel grote organisaties, ongrijpbare organen die deze aansturen en die daarvoor verantwoordelijk zijn. We moesten voortdurend praten over incidenten die in de krant staan en heel verdrietige verhalen die we horen, maar we konden er niet bij. Met het wetsvoorstel cliëntenrechten zorg worden de eerste stappen gezet als het gaat om het aansprakelijk stellen van bestuurders en het in de raad van toezicht willen hebben van mensen – zorg heeft immers betrekking op mensen – die voeling en ervaring hebben met het primaire proces van die organisatie. Ik denk dat dit een voorwaarde is om na te gaan hoe je het verhaal van de bestuurder moet interpreteren. Ik verwacht dus dat die wet een stap vooruit is. Mevrouw Agema sprak van een te grote organisatie met een heel grote afstand. Inderdaad. In dit geval is gebleken dat dat een verkeerd fenomeen is. De inspectie krijgt de bevoegdheid om te signaleren dat dit de kern is van de problematiek in een organisatie. Dat staat ook in het regeerakkoord, dus daarover hoeven we niet ingewikkeld te doen. Dit is een vaststaand feit en op die wijze zullen we daarmee omgaan. Mevrouw Leijten vroeg waarom we niet naar de Ondernemingskamer gaan. Dat kan uit technisch oogpunt niet. De cliëntenraad kon en kan naar de Ondernemingskamer gaan. Hij kan dat morgen ook nog doen. Die stap kan ik echter niet zetten. De stap die ik in deze situatie kon zetten, heb ik zorgvuldig en doortastend gezet. En die stap ga ik zeker zetten als het gaat om de instrumenten en de wetten die ik in het leven kan roepen om ervoor te zorgen dat dit niet de toekomst is.

Mevrouw **Agema** (PVV): Natuurlijk staat er in het gedoogakkoord dat de IGZ de bevoegdheid krijgt om in geval van een slechte kwaliteit een zorginstelling op te splitsen. Mijn vraag was echter wanneer de relevante wetgeving wordt gewijzigd. Het wordt tijd om daar een beetje spoed achter te zetten. Anders houden we inderdaad vier keer per jaar dit soort debatten over ernstige misstanden die het gevolg zijn van megafusies.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik ga twee antwoorden geven. Dat zal ik niet doen om verwarring te zaaien, maar om de sense of urgency te laten zien. De wet kan niet eerder van kracht zijn dan in 2013, want er geldt een wetgevingsprocedure en het kost nu eenmaal tijd om die te doorlopen. Dat is dus het eerste antwoord. Het tweede antwoord is dat, als ik in gesprek ben met de sector over de raden van toezicht en de good governance, er niet alleen een wet moet zijn maar dat je ook moet afspreken wat de norm is in onze samenleving. Het is de bedoeling om, vooruitlopend op een wettelijke verankering, tot bepaalde gedragscodes en afspraken te komen. De wijze waarop wij met elkaar in debat zijn over dit onderwerp, laat volgens mij geen enkele twijfel over wat de normen en waarden ten aanzien daarvan zijn.

Mevrouw **Agema** (PVV): Ik ben wel geïntrigeerd door de streefdatum 2013. Gaat de staatssecretaris dan beginnen, ligt het wetsvoorstel dan bij de Raad van State, is dat dan behandeld door de Tweede Kamer of ook al door de Eerste Kamer? Is 2013 de prognose voor de eindtijd of voor de begintijd? Ik kan me voorstellen dat het wetsvoorstel al bij de Raad van State had kunnen liggen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Die wet zal in 2013 in werking treden. Ik heb gezegd dat we niet op die wetswijziging moeten wachten en voorgesteld om al een code met het veld af te spreken, opdat die gaat werken. Met het laatste zijn we bezig. Aan het eind van dit jaar komen we met een wetsvoorstel bij de Kamer.

Mevrouw **Leijten** (SP): De staatssecretaris wil niet dat Osira het voorbeeld wordt van de ouderenzorg in Nederland, want daarmee zouden we heel veel instellingen tekort doen. Dat ben ik met haar eens. Kan zij echter echt niet de misstanden van de afgelopen jaren bij Osira als voorbeeld stellen door de cliëntenraad of de ondernemingsraad publiekelijk op te roepen om die bestuurders voor wanbeheer bij de Ondernemingskamer aan te melden?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Dat kan mevrouw Leijten nu ook doen en dat heeft zij net gedaan met haar suggestie.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat is wel erg gemakkelijk, want ik heb de staatssecretaris gevraagd om dat te doen. Zij is de staatssecretaris voor de ouderenzorg en zij is afkomstig uit die branche. Zij heeft bij de Amstelring gewerkt. Wellicht is zij wel eens in huizen van Osira geweest. Zij kent de sluimerende weg van fusie naar fusie en van afstand tussen bestuurders, dus van een verziekte organisatie die gaandeweg, sluimerend, komt. Daarvoor zijn de bestuurders, het management, verantwoordelijk. Het zou enorm aanspreken als de staatssecretaris zei dat het zo niet moet en dat zij graag wil dat wordt nagegaan of deze managers en bestuurders zich schuldig hebben gemaakt aan wanbestuur. Als zij dat uitspreekt, komt dat aan.

De **voorzitter**: Als de Kamer dat doet ook, maar dat terzijde.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik kan me de gedachtegang wel voorstellen, maar ik ga daar toch niet in mee. Ik denk dat het beter is – dat voel ik ook zo – als ik ervoor waak dat de naam «Osira» verbonden wordt met het verkeerde voorbeeld. Het is immers een grote organisatie waar veel mensen wonen en werken. De top van die organisatie is heel klein. Ik vind dat voldoende is aangegeven dat het niet goed is gegaan. De raad van toezicht zit er nu op, evenals de inspectie. De cliëntenraad is volkomen bevoegd om te doen wat mevrouw Leijten zegt. Het geëigende systeem kan dat nu aan. Ik vind dat mijn rol altijd moet zijn dat ik het stelsel ontwerp en dat ik naga of dat op eigen kracht goed werkt. Ik zou het een verkeerd signaal vinden als ik dat wat mevrouw Leijten zegt, naar mij toe trok.

Mevrouw **Leijten** (SP): Toen Philadelphia een verkeerd vastgoedbeleid voerde en bijna failliet ging, heeft de voorganger van deze bewinds-persoon, staatssecretaris Bussemaker, gezegd dat zij de onderne-mingsraad en de cliëntenraad volledig gaat ondersteunen wat inzet en middelen betreft als zij naar de Ondernemingskamer zouden gaan. Waarom kan deze staatssecretaris dat niet?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Zoiets is symbolisch. Niet? Suggereert mevrouw Leijten dat het de cliëntenraad en de onderne-mingsraad aan middelen ontbreekt en dat het daarmee te maken heeft?

Mevrouw **Leijten** (SP): Wellicht worden de ondernemingsraad en de cliëntenraad op dit moment juridisch niet voldoende ondersteund. Daarbij zou de staatssecretaris kunnen helpen. Wellicht zijn ze niet op de hoogte van de mogelijkheid om naar de Ondernemingskamer te gaan. Via de

morele oproep van de staatssecretaris zouden zij kunnen komen tot de gang naar de Ondernemingskamer.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik vind niet dat ik morele druk moet uitoefenen op de cliëntenraad. Dat vind ik niet zuiver. Het is wel belangrijk dat zij en de ondernemingsraad hiervan weten en dat ze weten hoe een en ander in elkaar zit. Ik kan laten informeren of zij weten hoe het in elkaar zit. Ik vind dat een realistisch en een goed voorstel, want dan kunnen de raden die stap zetten als zij dat willen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik ben in ieder geval blij met de vorige toezegging.

De staatssecretaris zei dat we op een knippunt zijn gekomen. Het lijkt meer op een breekpunt als je kijkt naar deze organisatie. Ik hoorde haar zeggen dat ze gesproken heeft met de raad van toezicht en dat ze geconstateerd heeft dat die luistert. Ook heeft de raad van toezicht beloofd om te luisteren naar de medewerkers. Daar schrik ik wel van. De Kamer heeft meerdere malen debatten gevoerd over de governance. Als bestuurders en raden van toezicht in de zorg onderhand nog niet weten dat er een governancecode is, dat daar een programma van eisen onder ligt en dat zij ook zelf hun informatie moeten halen, vind ik dat er te weinig gebeurt in het geval dat de staatssecretaris spreekt met de raad van toezicht en zij vervolgens zegt dat zij er vertrouwen in heeft dat hij het nu gaat doen. Nee, de raad van toezicht had het al lang moeten doen. Hij is te laat. Ik ben teleurgesteld dat de staatssecretaris niet zegt dat ze bijvoorbeeld een externe audit doet. Is dat misschien een optie? Dat wat er gebeurt, vind ik echt te mager. De woorden dat de staatssecretaris er vertrouwen in heeft dat het goed komt, wil ik aan deze tafel niet meer horen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik kan het verleden niet veranderen. Ik kan alleen maar iets doen op het moment dat er iets gebeurt en iets regelen voor de toekomst. Wat te laat is gebeurd, is helaas te laat gebeurd maar we gaan ervoor zorgen dat dit niet nog een keer voorkomt. De raad van toezicht heeft het advies gekregen om ook te rade te gaan bij andere instellingen die het wel goed doen en om een evaluatie te houden of een audit te doen. Ook is het advies gegeven om direct contact te maken met de werkvloer en ik heb de VAR genoemd. Dat is namelijk een instrument dat in zo'n situatie heel goed kan zijn tussen de werkvloer en het bestuur. Ik heb er vertrouwen in. Van de medewerkers die de eerste weken hebben meegemaakt, heb ik namelijk begrepen dat het eerste optreden van de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur integer en oprecht overkwam. De uitnodiging in de trant van «kom op, vanaf dit punt gaan we naar de toekomst en ik heb jullie nodig» was oprecht. Veel meer kan ik op dat moment niet vragen van de man die het nu moet doen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik had het over de raad van toezicht, dus niet over de raad van bestuur. Ik vind wel dat we moeten kijken naar het verleden. Het is immers niet zo maar een losstaande zaak. De Kamer heeft bovengemiddeld vaak gediscussieerd over de rol, de positie en de verantwoordelijkheid van de raad van toezicht. Ik vind het dus echt te mager als de staatssecretaris zegt dat zij met de raad van toezicht heeft gesproken en dat zij er vertrouwen in heeft. Ik vind dat de raad van toezicht net zo goed aan een programma van eisen zou moeten voldoen en dat de staatssecretaris persoonlijk een vinger aan de pols moet houden. Die mensen moeten van buitenaf «geaudit» worden. Dit is niet een raad van toezicht die «in control» is. Nee, want als hij dat was geweest, had dit nooit kunnen gebeuren. Dit is ook niet een raad van bestuur die zelf een externe audit laat doen? Als hij dat had gedaan, had hij er nu anders voor gestaan. Deze raad van toezicht weet ook niet hoe hij

de bestuurder moet aansturen. Het is fijn dat er een nieuwe bestuurder is, maar dit had nooit kunnen gebeuren als de raad van toezicht er bovenop had gezeten. Ik vind dat de staatssecretaris – ik weet dat zij het instrumentarium niet heeft – er bovenop moet zitten. Zij is immers wel verantwoordelijk. Ik hoor haar echter niet zeggen dat ze er bovenop zit.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Laat ik daarover duidelijk zijn. Ik wil instrumenten ontwikkelen, want dit soort dingen moet inderdaad getoetst worden en dat dient voorkomen te worden. En als het niet goed gaat, moet er kunnen worden bijgestuurd. Het beste instrumentarium dat ik nu heb, is het zeer stevige gesprek. En dat heb ik ingezet. De tijd zal leren wat dat voor effect heeft gehad en dat zal ook blijken uit de ontwikkelingen die zijn doorgemaakt.

Mevrouw **Agema** (PVV): De staatssecretaris zei dat ze eind van dit jaar met die wetwijzigingen naar de Kamer komt. Ik verzoek haar om toe te zeggen dat zij dat voor de zomer doet. Het zijn immers wetwijzigingen, dus niet heel ingewikkelde dingen.

In aanvulling op de vraag van mevrouw Wolbert, vraag ik de staatssecretaris of zij bereid is om de Kamer een brief te sturen met het aanvullende instrumentarium dat zij nodig heeft met daarbij wat er moet gebeuren om dat te realiseren.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik vroeg net aan mijn ambtenaren wat het exacte tijdsbeloop van die wetwijziging is. Als het mogelijk is om die voor de zomer aan de Kamer voor te leggen, zal ik dat doen. Ik zal dat in ieder geval zo snel mogelijk doen.

Het instrumentarium komt in de programmabrief AWBZ, want dat maakt onderdeel uit van de innovatie AWBZ. Het betreft de onderdelen in het regeerakkoord over de kwaliteit van de ouderenzorg. Die programmabrief ontvangt de Kamer op 5 juni.

Mevrouw Leijten vroeg op welke gronden het sluitingsbevel voor Osira wooncentrum Bernardus is uitgesproken en of we naar de rechter moeten. Zoals bekend, vind ik sluiting een afschuwelijk instrument. We hebben vaker met elkaar over plan B gesproken. Het opleggen van boetes vind ik ook een vreselijk instrument. Daarom werk ik eraan om die instrumenten vriendelijker te maken voor cliënten en medewerkers. De inspectie heeft ingegrepen omdat zij vond dat er op dat moment onverantwoorde zorg werd gegeven. Zij had niet het gevoel dat zij daarin enige verbetering kon aanbrengen door middel van het voeren van gesprekken. Er is dus heel acuut ingegrepen. Gelukkig heeft de raad van bestuur daarvoor goede oplossingen gevonden. Het hoeft namelijk niet de cliënten uit te plaatsen maar het moet de medewerkers vervangen. Dat vind ik een vruchtbare en een gezonde manier om over die situatie te praten.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik snap dat het op die manier wordt opgelost en denk ook dat het een charmante oplossing is. Je hoeft mensen niet te verplaatsen. De Varenhof is een gesloten afdeling, waar zeer kwetsbare bewoners zitten. Als daar personeel wordt vervangen vanwege het feit dat het niet goed gaat, is dat de eerste stap. Ik vraag mij af wie uiteindelijk verantwoordelijk is en of diegene ook niet vervangen moet worden. Is er ook aangifte gedaan? Als er werkelijk is gebeurd wat wordt gezegd, namelijk dat er is mishandeld, vraag ik mij af of er aangifte is gedaan. Ik vind dat dit wel moet gebeuren. De betreffende personen zitten nu thuis, waaronder wellicht mensen van het team die hiermee niets te maken hebben. Ik zeg nogmaals dat ik vind dat de eindverantwoordelijke ook op non-actief moet worden gesteld.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik heb net gehoord dat vijf medewerkers op non-actief zijn gesteld. Ik heb het actieplan over ouderen mishandeling net geïntroduceerd. We moeten dit soort dingen natuurlijk goed uitzoeken en dus niet te snel een bijltjesdag in het leven roepen. Als dat echter gebeurd is, zal er aangifte worden gedaan. Dat zal door Osira gebeuren of door de inspectie. Daarover wordt nog gesproken. Mevrouw Venrooy vroeg mij of er voldoende vertrouwen is bij medewerkers en cliënten om zaken nu te melden bij de raad van bestuur. Die vraag heb ik al beantwoord. Ik denk dat dit het geval is. De signalen die ik van medewerkers krijg, stroken daarmee. Mochten er nog steeds medewerkers zijn die daaraan twijfelen, dan kunnen ze altijd naar de Ondernemingskamer of naar de cliëntenraad gaan. Bovendien weet ik dat ze bij de Kamerleden terecht kunnen. Het zou dus buitengewoon spijtig zijn als er nog mensen waren die hun verhaal niet een weg lieten vinden. Ik kom op een heel vervelend punt. Mevrouw Voortman en mevrouw Venrooy hebben beiden gesproken over een individuele arts. Er doet een verhaal de ronde over een persoon. Dat impliceert dat die persoon onder druk is gezet om niet te spreken. Daar schrikken we van. Ik liet nagaan of dat bijvoorbeeld bij de beroepsvereniging bekend is. De beroepsvereniging staat immers open voor alle specialisten ouderengeneeskunde die onder druk worden gezet door hun organisatie. In het verleden is dat wel gebeurd. Op dit moment zijn er echter geen gevallen aangemeld, dus er speelt niets. Ik heb over deze persoon ook nagevraagd wat er aan de hand was. Ik heb de indruk dat het een iets ander verhaal is. Dat maakt dat ik daarover niet meer wil zeggen. Ik ben ervan overtuigd dat men op de plek waar de betreffende persoon nu werkt, niet voor de bijeenkomst met de vaste Kamercommissie gezegd heeft dat hij daar niet heen mag en dat hij anders een dwangsom opgelegd krijgt. Ik heb de indruk dat dat niet gebeurd is. Die persoon heeft blijkbaar ook voor Osira gewerkt. Wat zich daar heeft afgespeeld, weet ik niet. Dat die verhoudingen niet goed waren, is echter wel duidelijk. Waarom dat niet het geval was, weten we niet. Ik denk niet dat deze persoon exemplarisch is voor de medewerker van Osira of van de organisatie waar hij nu werkt. Ik denk dus dat het, ook voor de persoon, beter is om dit niet te veralgemeniseren.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik heb begrepen dat hij een officiële sommatie heeft gehad. Dat is natuurlijk te controleren. Mocht er verder geen belemmering zijn, dan kan de Kamer wat mij betreft nog een keer een bijeenkomst houden en deze persoon uitnodigen. Dat is een zaak van de Kamer.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik kreeg dit meteen doorgeseind, omdat ik heel veel mensen uit de sector ken. Mijn informatie is dat we dit niet moeten veralgemeniseren in de zin van dat er sprake is van intimidaties door veel organisaties op deze beroepsgroep. Dit mag niet worden veralgemeniseerd waardoor er wantrouwen bij de Kamer ontstaat.

Ik kom op de zorgroutes. Dat is een belangrijk onderdeel in het debat van vandaag. Steeds heb ik gezegd dat het instrument van zorgroutes slechts bedoeld is voor het management om na te gaan wat de gemiddelde tijd is voor een bepaalde zorghandeling. De vraag is of er een zuster is die de handeling afraffelt, of dat er een is die te langzaam werkt. Een andere vraag is of er genoeg tijd is om de cliënt goed te behandelen. Dit instrument hoeft dus niet per definitie verkeerd te zijn. Als je iedere cliënt in hetzelfde keurslijf wilt stoppen en iedere medewerker de professionele vrijheid ontnemt om te zorgen voor wederkerigheid tussen de cliënt en de medewerker, heb je het natuurlijk helemaal niet goed begrepen. Wij hebben volgens mij altijd ondubbelzinnig gezegd dat stopwatchzorg of zorgroutes alleen in het algemeen een meetinstrument kunnen zijn voor

beleid. Dat instrument kan nooit onderdeel uitmaken van de individuele taakopdracht, dus in de uitvoering van zorg.

Mevrouw Uitslag en mevrouw Wolbert hebben over de raad van toezicht gesproken. Ik heb daarover gesproken, ook over de belofte van de raad van toezicht om een kwetsbare opstelling te kiezen. Gevraagd is of ik de raad van toezicht niet kan ontslaan. Ik heb al een aantal keren gezegd dat zorginstellingen private organisaties zijn. Daarop hoef ik verder niet in te gaan. In het beleid zal naar voren komen hoe we dat op een degelijke manier kunnen regelen.

Mevrouw Voortman vroeg ook naar de minutenregistratie. Op haar vraag geef ik hetzelfde antwoord.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik vind het te kort door de bocht om dat op een hoop te gooien, want de minutenregistratie was ook in het vorige kabinet een nadrukkelijk punt. Volgens mij is daarover een motie ingediend en is die door de gehele Kamer gesteund. Gevraagd is om de minutenregistratie per direct af te schaffen. Inmiddels zijn we ruim een jaar verder en blijktbaar wordt daarmee in instellingen nog gewerkt. Kan de staatssecretaris daarop in een aparte brief terugkomen? Dit onderwerp heeft immers niet alleen betrekking op Osira maar het betreft alle zorginstellingen in Nederland.

De **voorzitter**: Dit punt is een beetje buiten de orde.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik vroeg mij af waar ik deze vraag kon onderbrengen in het kader van het onderwerp waarover we nu spreken. Als mevrouw Uitslag niet doelt op de stopwatchzorg en de looproutes maar op de minutenregistratie, kan dat onderwerp zijn plek vinden in een ander denkkader. Dan neem ik het in een aparte brief mee. In dit debat wil ik duidelijk maken dat in de care en in de instellingen het begrip «minutenregistratie» niet mag worden gebruikt. Daarom wilde ik dat woord dus even niet horen.

Mevrouw Uitslag en mevrouw Venrooy vroegen mij hoe kan worden voorkomen dat er een nieuwe Osira-casus ontstaat. Ik denk dat dit een vlucht naar voren is. Zoals bekend, zie ik een aantal aanknopingspunten. Het grootste is naar mijn idee het feit dat de afstand tussen medewerkers en bestuur zo groot is geworden. Dat heeft een relatie met de enorme groei als gevolg van de ene fusie na de andere. Een van de instrumenten die daarvoor zal worden aangewend, is de fusietoets. Daarbij wordt de bewijslast bij de fusielustige partner gelegd om de eigen medewerkers en de cliëntenraad te overtuigen van de noodzaak in het licht van het cliënten- en medewerkersbelang van die fusie. Ik doe echter meer. Ik ben in gesprek met Zorgverzekeraars Nederland – zij is immers bezig met het maken van afspraken over de productie – om ook het goed werkgeverschap en de cliënttevredenheid te toetsen. Ik denk dat het belangrijk is om dit soort maatregelen niet te veel geïsoleerd te zien maar wel als een pakket maatregelen. Als een en ander gelijktijdig wordt geïmplementeerd, zal dat de cliëntgerichtheid ten goede komen. De fusietoets is dan één van de instrumenten om te voorkomen dat er nogmaals een Osira-casus komt. Mevrouw Wolbert vroeg me hoeveel instellingen aan het fuseren zijn. Dat is weer zo'n goede vraag van haar. Dat weet ik niet, dus ik ga daar achteraan.

Gevraagd is of de inspectie hier extra toezicht houdt. Mede door de redenerlijn in de brief waarmee ik bezig ben, is de inspectie daar wel alert op. Ze houdt, zoals bekend, nu vooral toezicht op zaken met een financiële problematiek, maar er zou een heel goede reden zijn om extra toezicht te houden. We kunnen dat in het plan opnemen, maar eigenlijk willen we doorfuseren voorkomen. De commissie wil daarover vast en zeker een brief van mij ontvangen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik zou blij zijn met een brief. Het ging overigens precies om die koppeling, namelijk fusie en gebrek aan interne kwaliteit en dus beter toezicht.

De **voorzitter**: Wanneer verwacht de staatssecretaris die brief gereed te hebben?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Eerst moet die inventarisatie plaatsvinden. Ik moet vragen hoe lang ze daarvoor nodig hebben. Zodra die er is, krijgt de Kamer die.

Mevrouw Wolbert en mevrouw Voortman vroegen me wat ik ga doen. Dat is een heel wezenlijke vraag. Er is een discussie gevoerd over de meldplicht en over een eventuele meldcode. Ik zou het heel genuanceerd en onverantwoordelijk vinden om alleen maar te praten over het melden van incidenten, zonder er oog voor te hebben dat er incidenten kunnen voorkomen als gevolg van het feit dat goede medewerkers overbelast zijn. Het is dus heel terecht om daaraan direct de vraag te koppelen wat ik ga doen aan het opleidingsniveau binnen de ouderenzorg. Ik deel de zorg over het opleidingsniveau met mevrouw Wolbert. Ik denk dat ik die zorg met u allen deel, maar mevrouw Wolbert stelde daarover een vraag. Mevrouw Wolbert zei dat er stagiaires een-op-een worden ingezet. Dat is een zorg want als je stage loopt, moet je juist de best practice afkijken van degene die de handeling voordeet. Als je jong bent, aan het werk bent en aanwijzingen krijgt, is dat de beste manier om te leren. Het Stagefonds is een extra impuls om ervoor te zorgen dat juist die stages goed werken. Ik hoop ook dat ik de stagiaires daarmee voor de rest van hun leven kan binden aan de zorg, zodat zij anderen kunnen enthousiasmeren. Zoals bekend, zijn er diverse andere maatregelen waarmee ik het deskundigheidsniveau aan het opporren ben. Erg belangrijk vind ik het kwaliteitsinstituut dat ik in het leven wil roepen voor met name de care. Ik wil daarmee nadrukkelijk de deskundigen helpen om hun eigen inzichten te formuleren, zodat zij hun eigen mensen kunnen opleiden. Zij kunnen dat doen met hun eigen rijtjes, overtuiging en meetinstrumenten. Er zijn nu nog veel te weinig meetinstrumenten. Het gaat even duren om die te ontwikkelen, maar het staat of valt straks met het deskundigheidsniveau en de ondersteuning die men krijgt. Een groot deel daarvan zal in de AWBZ terecht komen.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Misschien komt de staatssecretaris, naar aanleiding van het opleidingsniveau in de verpleeg- en verzorgingshuizen, op mijn vraag. Ik wil weten of er een correlatie is met het opleidingsniveau en de misstanden in heel Nederland. Ik wil het namelijk juist breder trekken dan het onderwerp waarop dit debat betrekking heeft. Mijn verzoek aan de staatssecretaris is, na te gaan welke deskundigheid verpleegkundigen hebben, bijvoorbeeld niveau 4 en 5, die werkzaam zijn in deze sector en of er een verband is tussen het opleidingsniveau, misstanden en kwaliteit van zorg.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Laat ik ze onderscheiden. Vanmiddag hebben we het, voor zover ik tot nu toe weet, over vijf individuele medewerkers. Aan het begin van haar inbreng stelde mevrouw Uitslag veel vragen. Zij vroeg onder andere hoe het mogelijk is dat dit is gebeurd. Ik denk dat we dat moeten nagaan voor dit geval. Verder geldt in het algemeen dat we willen dat de juiste deskundigheid op de juiste plek wordt ingezet. Laat ik daarop ingaan in de AWBZ-brief. De antwoorden op de vragen die betrekking hebben op dit individuele geval, moet ik u schuldig blijven. Die ken ik namelijk nog niet.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik deed een poging om niet bij dit individuele geval te blijven hangen, hoe schrijnend dat ook is. Ik heb gevraagd of het

in dit individuele geval niet goed is verlopen of dat er kenmerken, waaronder het opleidingsniveau, zijn aan te geven die er de oorzaak van zijn dat zaken niet goed verlopen. In elk debat komt dit punt aan de orde, dus ik zou graag willen dat wordt geïnventariseerd wat de correlatie is tussen het onderwijsniveau, de inzetbaarheid van mensen met een bepaald niveau en het al dan niet goed verlopen van zaken. Drie jaar geleden is hierover de motie-Leijten ingediend. Het lijkt mij een heel goed idee. Ik wil daarop dan ook graag een reactie van de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik ondersteun de motie-Leijten van drie jaar geleden bij dezen. «Opleidingsniveau» is natuurlijk ook maar een woord. De vraag is of de kennis en de vaardigheden van de mensen aansluiten bij de taak waarvoor zij staan. We hebben het daarover vaker gehad. Ik denk dat we een extra impuls moeten geven, naast het kijken naar de actuele diploma's van de huidige mensen. We moeten constateren dat de zorg voor dementerenden een extra appel doet op het invoelend vermogen van mensen, alsmede op de parate kennis die ze moeten hebben om met dingen om te gaan. Los van de huidige situatie hebben wij geleerd dat er een extra impuls moet komen op het terrein van met name omgangsvaardigheden op de niveaus 2 en 3, zoals die in de directe zorg gelden. Mevrouw Agema heeft voorgesteld om een aparte opleiding in het leven te roepen voor dementieverpleegkundigen. Dit soort gedachtegangen moet je bundelen op het moment dat je hieraan echt iets wilt doen. Op grond van de gegevens van de inspectie krijgen we daarvoor vaste aanknopingspunten en daarmee gaan we natuurlijk zo snel mogelijk aan de slag. Ik hoop dat ik hiermee op alle zorgen ben ingegaan. Op 1 juni gaat het meldpunt ouderenmishandeling bij de IGZ van start.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Ik kom terug op Osira, want daar ging het debat over. Wat dat betreft zit de staatssecretaris vreselijk in de tang. Osira is een grote instelling met 27 locaties. De staatssecretaris is verantwoordelijk voor het systeem, voor het aanbod van de zorg. Ze draagt dus wel degelijk verantwoordelijkheid. Dat doet ze via de inspectie. Ze kan echter niet echt ingrijpen in een verkeerde bestuurs- en managementcultuur. Toch kunnen we vaststellen dat die verkeerde cultuur er is. Wat vindt de staatssecretaris ervan dat de pers- en de communicatieafdeling en zelfs de juridische afdeling van Osira ontzettend goed werkten op het moment dat wij met het rapport kwamen? De inhoud van ons rapport was overigens minder ernstig dan die van de inspectierapporten. Op die vraag geeft de staatssecretaris geen antwoord, maar dat laat toch iets zien over een instellingscultuur? De inspectie zegt dat zij medewerkers op non-actief stelt van wie zij vermoeden dat zij mensen geestelijk of lichamelijk hebben mishandeld. Dat is heel erg, maar waarom gebeurt dat niet met die bestuurders? Ik heb keer op keer aan deze staatssecretaris en haar voorgangers gevraagd waarom we dat niet gewoon regelen. Toch komt er weer geen plan B om dat te doen. Ik vind dat werkelijk stuitend. Het is goed dat de staatssecretaris de cliëntenraad en de ondernemingsraad laat weten dat zij naar de Ondernemingskamer kunnen gaan, maar ik zou het breder willen trekken. Ik verzoek haar om alle cliëntenraden en ondernemingsraden in Nederland aan te schrijven met de mededeling dat zij die mogelijkheid hebben. Er zijn namelijk nog veel meer Osira's en dat weet deze staatssecretaris ook heel goed. Ik zou graag willen dat de staatssecretaris datgene wat er is gebeurd bij Osira – ik doel op het over de balk smijten van geld en de riant regeling voor de vertrekkende bestuurder – als voorbeeld stelde om aan te geven hoe we het niet moeten doen. De staatssecretaris is overigens niet ingegaan op die riant regeling voor de vertrekkende bestuurder, maar ik zou toch graag willen dat zij daarover haar mening uitte. Ik vind namelijk dat dit niet kan. Als wij zo te werk gaan, kunnen wij Osira inderdaad helpen met

het zuiveren van zijn naam voor al die mensen die daar wonen en hard werken. Dat de medewerkers daar hard werken, daaraan doe ik niets af. Dat mag echter geen excuus zijn om te zeggen dat het een incident was en dat we dus maar gaan slapen. Dan hebben we volgende maand immers met een andere Osira te maken.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Voorzitter. Ik gebruik mijn tweede termijn graag om in te gaan op datgene wat mijn collega's hebben gezegd.

Ik ben het eens met de opmerking van mevrouw Uitslag dat het onderwijsniveau van verzorgenden ook een heel belangrijke factor is. Haar pleidooi voor een inventarisatie steun ik dus.

Het debat over de meldplicht lijkt op het debat dat wij bij de begroting van VWS hebben gevoerd over de meldplicht kindermishandeling. Je zou maar verzorgende zijn en te maken hebben met een hoge werkdruk. Je doet je best en toch loop je het risico dat, als je niet hebt gemeld dat er problemen zijn, jij met een probleem te maken krijgt. Dat lijkt mij de omgekeerde wereld. Mevrouw Wolbert zei dat iedereen dan gaat melden om ervan af te zijn. Ik ben het wat dat betreft wel met haar eens en ik kan me ook aansluiten bij datgene wat mevrouw Uitslag daarover heeft gezegd. Het lijkt mij echt een slechte zaak om een meldpunt in te voeren. Verder sluit ik mij aan bij de zorgen die mevrouw Leijten heeft geuit.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor haar antwoorden in eerste termijn.

Ik ben er blij mee dat de staatssecretaris zegt dat zij nagaat of zij een koppeling kan maken tussen de inspectie en organisaties die fuseren en of zij daarop meer toezicht kan laten uitoefenen. Ze wilde wat dat betreft geen termijn noemen, maar ik zou het toch op prijs stellen als zij dat deed. Ik wil dus graag weten wanneer de Kamer een brief van haar ontvangt waarin staat hoeveel instellingen aan het fuseren zijn en op welke wijze de staatssecretaris ingaat op het verzoek om de inspectie hierop meer intensief toezicht te laten houden. Ik meende te horen dat de staatssecretaris zei dat die brief er vanzelf komt. Van dat soort opmerkingen wordt de Kamer altijd erg onrustig. Graag wil ik dus dat de staatssecretaris iets specifiek antwoordt.

Ik heb gesproken over stagiaires die worden ingeroosterd. Ik ben het met de staatssecretaris eens dat dit jammer is voor de stagiair. Hij zou immers moeten leren in plaats van werken en mist een goed voorbeeld. Ik vind dat we een stap verder moeten zetten. Het is niet alleen jammer voor de stagiair, maar het mag gewoon niet. Ik vind dat we daaraan niet voorbij kunnen gaan. 60% tot 70% van de stagiaires geeft aan dat het ingeroosterd wordt of dat het het verzoek krijgt om ingeroosterd te worden. Als de stagiaires dat niet willen, moeten ze dat weigeren. Ik vind dat een alarmerend signaal en dus meer dan alleen maar jammer voor de stagiair. Ik verzoek de staatssecretaris om een schriftelijke stellingname. Ik heb gezegd dat ik constateer dat er een tekort van 2 mld. is op de curebegroting en dat er sprake is van een investeringsvoornemen van 750 mln. op de carebegroting. Mijn vraag was of het risico bestaat dat het gat op de curebegroting wordt gedicht met het geld van de care en of dat ten koste gaat van de deskundigheidsbevordering en investeringen in de care. Tot slot zeg ik dat ik geen antwoord heb gekregen op de vraag of de staatssecretaris het eens is met de conclusie van het rondetafelgesprek van vorige week dat in de verpleeghuiszorg te veel bedrijfseconomen aan het werk zijn en dat daar te weinig bevlogen bestuurders werkzaam zijn.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de toezegging dat wij een brief ontvangen over de minutenregistratie, al is het een beetje buiten de orde van de vergadering. Het is wel een belangrijk punt.

De staatssecretaris zei dat het voeren van een ernstig gesprek haar instrument is om in te zetten ten aanzien van het bestuur en de raad van toezicht. Ze heeft echter niet de vraag beantwoord over de tweede man van de raad van bestuur. Hij zit daar al jaren en mag blijkbaar blijven. Ik ben daar erg nieuwsgierig naar. Wat mij betreft moeten we stevig optreden.

De staatssecretaris heeft een inventarisatie toegezegd op het terrein van het opleidingsniveau in relatie tot de kwaliteit van zorg. Ook daarvoor dank ik haar.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mevrouw Uitslag maakt terecht een punt van minutenregistratie in de zorg. De staatssecretaris zegt in haar beantwoording niet dat die zorgroutes slecht zijn. Ze moeten alleen zorginhoudelijk omschreven zijn. Mijn vraag is of het CDA vindt dat dit het afschaffen is van minuten- of secondenregistraties, of vindt zij dat er juist sprake is van het legitimeren daarvan?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Hartelijk dank mevrouw Leijten, want nu kom ik op mijn vierde punt. Dat zal ik hieraan koppelen. De zeggenschap van verpleegkundigen en verzorgenden op de werkvloer moet een punt zijn dat ook op het niveau van de raad van bestuur wordt ingezet. De staatssecretaris noemde de VAR. Daarop heeft zij ingezet, ook in het gesprek met het bestuur en de raad van toezicht. Ik heb gevraagd om het plan van aanpak te koppelen aan het verbeterplan, zodat dit daadwerkelijk onderdeel wordt van de aanpak van Osira. Tegen mevrouw Leijten zeg ik dat, als blijkt dat er geen sprake meer is van een relatiekwestie maar van een afvinkkwestie en daarmee dus niet tegemoet wordt gekomen aan de kwaliteit van zorg, wij ook daarnaar moeten kijken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Is het niet zo dat de ondernemingsraad en de cliëntenraad negatief hebben geadviseerd over de minutenregistratie en het geld dat over de balk is gegooid door Osira? Toch mag het bestuur dit gewoon doen. Het heeft namelijk geen beslissingsrecht ten aanzien van dit soort zaken. Zouden we dat niet beter kunnen regelen?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Als de VAR een positie naast het bestuur zou kunnen krijgen, zouden we allebei ontzettend tevreden zijn. Het gaat dan niet om het instrument maar om het resultaat.

Mevrouw **Venrooy-van Ark** (VVD): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris graag voor haar beantwoording in eerste termijn. De staatssecretaris zei dat zij het verleden niet kan veranderen. Ik vind dit een bijzondere zin. Dat zij het verleden niet kan veranderen, is natuurlijk een feit. We kunnen echter wel de toekomst veranderen en ook de wijze waarop we tegen het verleden aankijken. Ik begrijp van de staatssecretaris dat zij op zoek is naar een manier om haar instrumentarium uit te breiden totdat het toereikend is. Ook begrijp ik dat het, los van allerlei procedures, boeken, geschriften en websites, een kwestie is van cultuur. Ik denk dat dit een heel belangrijke constatering is. Ook denk ik dat het heel goed is om te constateren dat er in het regeer- en het gedoogakkoord een aantal maatregelen staat, waaronder de meldplicht ouderen mishandeling, dat beoogt om mensen meer grip te geven op hun eigen situatie. Zodoende komen ze tevens in charge als het gaat om die eigen situatie, ook als er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie. Ik spreek mijn steun uit voor het punt van collega Agema. Het betreft het naar voren halen van die wetswijziging. Uiteindelijk kun je in dit soort situaties twee dingen doen: je kunt ergens de zwarte piet neerleggen, of je kunt nagaan wat je hiervan kunt leren. Ik denk dat de situatie waarmee wij te maken hebben, heel ernstig is. Ik ga die dan ook niet bagatelliseren.

Wel vind ik dat we de mensen die heel hard hun best doen om het weer goed te maken, onrecht doen door alleen maar discussies te voeren over wie de zwarte piet toebedeeld krijgt. Ik steun de staatssecretaris dan ook in haar aanpak, want ik denk eveneens dat wij hiervan moeten leren. Wel vind ik dat we tot een situatie moeten komen – dat gaf de staatssecretaris ook aan – waarin we preventief inzetten op een kentering van de ontwikkeling die deze kant op dreigt te gaan.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Ik begrijp dat mensen die bij Osira werken en wonen, het erg naar hun zin hebben en dat de medewerkers hun werk met heel veel liefde doen. Ook begrijp ik dat het niet leuk is om te horen dat jouw organisatie negatief in het nieuws is. Het was in dit geval echter wel terecht. Daaraan liggen veel rapporten ten grondslag. Ik heb een beetje moeite met de houding dat de zaak zo snel mogelijk in goede banen geleid moet worden en dat er zo spoedig mogelijk gestreefd dient te worden naar een goede naam. Toch zit de oudere die de vernederingen en mishandeling heeft meegemaakt vaak nog in het huis. En de dader is niet opgespoord of aangepakt. Ik denk dat het in dit soort processen heel belangrijk is om in ogenschouw te nemen dat er schoon schip gemaakt wordt en dat de «rotzakken» worden aangepakt. Ze moeten er uit. Anders wordt dit probleem nooit opgelost. Altijd wordt er ten aanzien van ouderenmishandeling gezegd dat men op de goede weg is en dat er een goede organisatie komt. Of men zegt dat zaken zich in het verleden hebben afgespeeld. Ik vind dat de ouderen die met die misstanden te maken hebben, daarmee onrecht wordt aangedaan. Het is onrechtvaardig voor de ouderen die niet naar de wc worden gebracht, die voor straf worden getreiterd en die blauwe armen hebben. Ik vind dat je dat niet kunt maken. Schoon schip maken is het allerbelangrijkste op weg naar een nieuwe start.

Als er zware mishandeling of mishandeling plaatsvindt en die verwijtbaar is, vind ik echt dat het bestuur moet worden ontslagen. Dat is er immers verantwoordelijk voor om een en ander in goede banen te leiden.

Ik hoorde de staatssecretaris niet spreken over het drie keer zwaarder straffen.

Ik hoorde de staatssecretaris iets te summier spreken over de meldplicht in de volle breedte in de ouderenzorg, zoals die in het gedoogakkoord staat.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Voorzitter. Mevrouw Leijten vroeg nogmaals naar de Ondernemingskamer. Ik ben in overleg met het Landelijk Orgaan Cliëntenraden (LOC) en kan dat onderwerp nog een keer onder de aandacht brengen. Het idee dat mensen dat misschien niet weten, werd immers breed door u gedragen. Ik wil als staatssecretaris echter niet de indruk wekken dat ik vind dat cliëntenraden moeten worden gepord om aangifte te doen. Ik ga er namelijk van uit dat het in de meeste organisaties goed gaat en dat er een open dialoog plaatsvindt. Ik wil ze er dus heel graag op attenderen en helpen om de weg te vinden. Daarna moet iedereen zijn eigen rol in het systeem innemen. Dan is de tunnel in ieder geval doorgeraagd en ga ik ervan uit dat het gewone systeem werkt. Er is gesproken over een bonus voor de vertrokken bestuurder. Mij is niet bekend dat die persoon een bonus heeft gekregen. Ik weet dat hij met pensioen is gegaan en heb niet de informatie dat dit met een extra iets gepaard ging. Ik weet het dus niet, maar ik neem aan dat dit wel in de gesprekken naar voren zal komen die wij met de raad van toezicht zullen voeren. Ik kan me uw verontwaardiging wel voorstellen maar, zoals u weet, ga ik er niet over. Als ik niet ga over het ontslaan, ga ik natuurlijk ook niet over de bonussen. Wij wisselen nu van gedachten over dit onderwerp en dat wordt ook door de schrijvende pers gehoord. Ik neem dan ook aan dat die gedachtewisseling daar doorkomt.

Wat de meldplicht betreft, weet ik niet hoe summier ik ben geweest. Het plan van aanpak over ouderen mishandeling is nog niet door de Kamer behandeld, maar er is nooit een ander woord gevallen dan «meldplicht». De aarzeling van mevrouw Voortman kan ik me overigens ook goed voorstellen. Collegialiteit is immers ook een heel belangrijk iets in de zorg. Dat is een van de dingen waarover we het zullen hebben in het kader van het plan van aanpak. De sector heeft aangegeven dat zij strenger zal kijken – ik noem dat knikpunten – naar bepaalde gedragingen waarvan wij vinden dat we die niet moeten accepteren. Vanaf het moment dat het plan van aanpak er ligt, zijn de cultuur en de norm duidelijk anders «neergelegd» dan in de periode daarvoor. Dat is een aantal knikpunten dat tot een meer cliëntgerichte cultuur zal leiden. Daarmee zullen ook de verzorgenden leren omgaan en daarvoor maken wij tevens richtlijnen. Ik denk dus dat dit goed komt. Hiermee heb ik naar mijn idee ook de vraag van mevrouw Agema beantwoord.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Wat de staatssecretaris zegt, spreekt mij aan. Is zij dan ook met mij van mening dat een meldplicht niet het eerste instrument is en dat het veel meer zit in de cultuur en de zaken die ze net noemde?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Zonder spoor van twijfel. De meldplicht is een instrument voor een interventie op wat er niet moet.

Mevrouw Wolbert zei dat 60% tot 70% van de stagiaires wordt ingezet of dat het wordt gevraagd om ingezet te worden. Ik heb gezegd dat ik het Stagefonds daarvoor een impuls heb gegeven. Ik heb er niet bij gezegd dat het niet mag, want dat is duidelijk. De impuls houdt niet alleen in, te zeggen dat het niet mag maar ook om instellingen de middelen te geven. Zodoende zeg ik niet alleen hoe het hoort maar ook hoe men het kan doen. Het mag dus inderdaad niet. Dat zeg ik er nu bij.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Het Stagefonds is niet bedoeld voor stagiaires, maar voor het financieren van de stagiaires. Ik vind dat wel een verschil.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Dat is de begeleiding die ze nu ontberen en die ik daarmee juist mogelijk maak.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat is zo, maar dat is echt iets anders dan dat je gewoon uren draait. Voordat het Stagefonds er was, hadden we twee problemen: ze draaiden uren en ze kregen geen begeleiding. Nu hebben we de begeleiding geregeld met het Stagefonds, maar de vraag blijft wat wij kunnen doen om te voorkomen dat die stagiaires uren draaien, dus dat zij in de werkroosters meedraaien.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Misschien praten we langs elkaar heen. Stagiaires moeten nadrukkelijk hun vak leren door het te doen. Zij moeten hun vak leren, samen met anderen en onder begeleiding. Zij worden dan bijgestuurd. De begeleider zegt bijvoorbeeld dat het niet heel verstandig is om het op die manier te doen, wat niet effectief is en wat een betere manier is. Hij doet het werk vervolgens voor. In die zin kom ik naar mijn idee tegemoet aan het verzoek van mevrouw Wolbert.

Ik kan mevrouw Wolbert wel blij maken. Het probleem van het tekort in de cure wordt niet opgelost door te bezuinigen op de opleidingsvoornemens uit de care.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): En ook niet uit de andere voornemens?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Mevrouw Wolbert vroeg nadrukkelijk naar die opleidingsvoornemens, dus ik beantwoord haar vraag zo letterlijk mogelijk. Ik kom nog met de rest van de oplossing voor de problemen. Het antwoord op de vraag van mevrouw Wolbert is dat zij zich daarover geen zorgen hoeft te maken. Mevrouw Leijten vroeg wat ik vind van het SP-rapport.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik bedoel de reactie van OsiraGroep zelf. Toen was het nog OsiraGroep. Nu is het Osira Amsteling. Het is een reactie van acht pagina's met als doel, alles te weerleggen. Dit, terwijl de bevindingen van de inspectie nog verder gingen dan datgene wat wij in ons onderzoek naar voren brachten over de staat van de zorg, het personeelsbeleid en zorgroutes bij Osira.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Wat kan ik daarvan vinden? Ik kan me voorstellen dat het heel teleurstellend is. Voor zover ik er iets aan kan doen, zal ik er hard aan meewerken dat, wanneer de inspectie haar rol vervult, de dingen die in het rapport van de SP stonden, ook daarin staan. Volgens mij is dat de beste reactie die ik kan geven op het feit dat de geluiden die de SP al gehoord had, nog niet waren gehoord in de traditionele setting.

Mevrouw Leijten heeft gesproken over een afdeling glossy communicatie die goed opgetuigd was. Daarvan heb ik niet zo veel te vinden. We hebben wel allemaal uitgesproken dat AWBZ-geld zo veel mogelijk naar de primaire zorg gaat, dus naar de medewerkers en de cliënten. Ik kan me voorstellen dat een organisatie zo transparant kan zijn dat de middelen die mevrouw Leijten noemt, niet nodig zijn om de kwaliteit van de organisatie over te brengen. In die zin kan ik me dus voorstellen dat mevrouw Leijten met haar vraag aan mij een suggestie heeft gedaan aan de nieuwe bestuurders. Die verwoord ik op deze manier voor haar. Ik denk dat ik dat netjes heb gedaan.

Mevrouw Voortman vroeg naar de meldplicht. Ja, die ga ik invoeren en ik kom met een plan van aanpak.

Mevrouw Wolbert vroeg me wanneer de Kamer de brief over de fusie zal ontvangen. Dat zal voor de zomer gebeuren. Wat dat betreft kan ik haar dus tevreden stellen.

Mevrouw Uitslag vroeg aandacht voor de minutenregistratie. Daarover krijgt de Kamer een brief, want dit punt heeft betrekking op de thuiszorg. Gevraagd is wat ik ga doen met betrekking tot de tweede man in de raad van bestuur. Het is niet aan mij om wat dat betreft iets te doen. Dat is aan de raad van toezicht. Ik heb al gezegd dat ik met de raad van toezicht gesproken heb. Tevens heb ik gezegd dat de geluiden in het veld volkomen duidelijk zijn en dat de raad van toezicht wat dat betreft mans genoeg is om zijn eigen conclusies te trekken en zijn eigen stappen te zetten.

Er is gesproken over de zeggenschap van de verpleegkundigen. Ik heb de raad van toezicht daarnaar gevraagd voor dit specifieke geval. In het algemeen geldt dat ik daarop op een andere plek terug moet komen. Ik lees het antwoord voor en zie mevrouw Uitslag kijken. Ik hoop dan ook dat ik haar goed begrepen heb.

Mevrouw Venrooy stelde geen vragen, maar zij constateerde dat er geen zwartepietendiscussie moet ontstaan. Dat leidt namelijk alleen maar af van de hoofdzaken. Dat ben ik met haar eens.

Mevrouw Agema had wat moeite met het feit dat ik streef naar het behouden van de goede naam. Toch blijf ik dat doen, omdat er meer mensen bij Osira werken die het goed voor hebben met de zorg dan mensen die zich daarvoor niet inzetten of die zich vergist hebben. Zij hebben ook recht op die naam. Ik wil inderdaad niet dat deze casus representatief wordt. Ook wilde ik dat ik meer middelen had. Ik weet echter wel dat het buitengewoon onverstandig zou zijn als ik degene was

van wie het gehele systeem afhankelijk is. De raden van toezicht en de bestuurders in de zorg kiezen ook hun rol. Daarin hebben volwassen en volwaardige medewerkers zitting en zij zijn deelnemers aan dit netwerk. Ik vind dat het stelsel zodanig moet zijn dat iedereen daarin zijn rol kan innemen. Ik wil me ervoor inzetten dat het stelsel goed wordt ingericht. Als het zo ver is, moet het ook een goede kwaliteit opleveren. Die rol zal ik dus blijven innemen.

Mevrouw Agema vroeg naar de plannen in het regeerakkoord ten aanzien van de governance. Die komen in de programmabrief te staan.

Wat de opsplitsingsbevoegdheid IGZ betreft merk ik op dat dit niet voor de zomer kan, omdat het eerst naar de Raad van State moet. In de programmabrief, die uiterlijk op 5 juni komt, wordt inhoudelijk toegelicht wat ik ga doen en wanneer. Ik sprak overigens per ongeluk over 5 juni, want dat is de datum die in mijn hoofd zit: een dag voor D-day. Dat betekent dat dat voorstel op 1 september aan de Raad van State kan worden aangeboden. Dan zal de wet in werking treden in 2013. Dat is het exacte tijdsplan dat hiervoor geldt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mij is nog niet duidelijk wat de staatssecretaris vindt van minutenregistraties. We kunnen zorgroutes anders noemen, maar het zijn natuurlijk minuten- of secondenregistraties. Daarvoor kunnen allerlei eufemistische namen bedacht worden. Vindt de staatssecretaris dat het is toegestaan om de handelingen in tijd te beperken als ware er sprake van productiewerk?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Net als mevrouw Leijten, weet ik dat de zorgsector geen koekjesfabriek is en dat je niet kunt meten in de trant van dat het je vier seconden kost om bij een oudere cliënt te zijn. Alle cliënten zijn immers verschillend. Mevrouw Leijten kan er dus van op aan dat ook ik niet achter minutenregistratie sta, tenzij het een instrument is om te kijken of je doelmatig werkt. Het kan echter nooit zo zijn dat een professional belemmerd wordt door dit instrument.

De **voorzitter**: Dit is wel een beetje buiten de orde.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik heb in mijn tweede termijn geconstateerd dat de staatssecretaris iets gaat doen aan het opleidingsniveau en de kwaliteit van zorg, alsmede op het gebied van inventarisatie. Is mijn conclusie juist? Als de staatssecretaris die vraag met ja beantwoordt, ben ik heel tevreden.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Het spijt me voorzitter, ik werd afgeleid.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik heb in mijn tweede termijn geconstateerd dat de staatssecretaris iets gaat doen aan het opleidingsniveau en de kwaliteit van zorg, alsmede op het gebied van inventarisatie. Is mijn conclusie juist? Als de staatssecretaris die vraag met ja beantwoordt, ben ik heel tevreden. De staatssecretaris heeft zich achter de motie-Leijten van drie jaar geleden geschaard. Ik verzoek haar om een inventarisatie te doen en daarop terug te komen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ja, het klopt dat de motie-Leijten wordt uitgevoerd.

Mevrouw **Leijten** (SP): Een minutenregistratie of een zorgroute om wel doelmatig te werken, is hetzelfde als «ja het mag». Als de staatssecretaris daarover niet duidelijk is, ga ik de Kamer voorleggen om de minutenregistratie ook in de intramurale zorg op de helling te zetten. Ik kondig dus een VAO aan.

De **voorzitter**: Ik constateer dat er geen leden zijn die in dat VAO andere zaken aan de orde willen stellen.
Ik dank de collega's, de staatssecretaris, de aanwezigen, de luisteraars en de kijkers en sluit de vergadering.