

Vergaderjaar 2016–2017

**31 765**

**Kwaliteit van zorg**

**Nr. 250**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 november 2016

Uw Kamer heeft mij gevraagd te reageren op het Manifest «Scherp op Ouderenzorg» van mevr. Carin Gaemers en dhr. Hugo Borst. Dat doe ik graag want ik voel mij er zeer mee verbonden. Dat heb ik de opstellers van het manifest ook laten weten.

De zorg voor onze ouderen in verpleeghuizen kan en moet beter, daar kunnen we nooit genoeg aandacht voor hebben. Er is veel in gang gezet om de zorg voor onze meest kwetsbare ouderen te verbeteren. Maar we moeten ook nog veel doen om er voor te zorgen dat in al onze verpleeghuizen sprake is van liefdevolle zorg van goede kwaliteit waar we allemaal trots op kunnen zijn.

Carin Gaemers en Hugo Borst signaleren niet alleen dát het beter moet, ze komen ook met heel concrete voorstellen over hoe het beter kan. Dat waardeer ik zeer. Hun inzet voelt als een enorme steun in de rug voor iedereen die hier dag in dag uit hard aan werkt. Graag ga ik hieronder in op de tien punten uit het manifest.

**1. Stop met politiseren van de verpleeghuiszorg**

Ik vind de aandacht voor dit onderwerp en het gezamenlijk optrekken, zoals het manifest vraagt, van groot belang. Iedereen wil de beste zorg voor onze meest kwetsbare ouderen. Natuurlijk zullen er politieke verschillen zijn en blijven, maar laten we vooral naar gezamenlijk gedragen oplossingen blijven zoeken.

## **2. Stel vast hoeveel zorgpersoneel nodig is om complete zorg te leveren**

## **3. Hanteer totdat deze norm is vastgesteld als vuistregel: minimaal twee bevoegde en bekwame zorgmedewerkers op een groep van maximaal acht bewoners**

Het personeel is het kapitaal van de zorg. Voldoende personeel met de juiste competenties en vaardigheden die zijn afgestemd op de zorgbehoefte van de groep cliënten, is essentieel om goede kwaliteit te kunnen leveren. De vraag: hoeveel personeel er in welke situatie moet zijn, kan ik niet beantwoorden. Dat kunnen de mensen op de werkvloer en de bewoners wel. Daarom heb ik hen gevraagd met een norm voor personeelsbezetting te komen, de «Leidraad Personeel». Daarmee kan per situatie worden gekeken wat waar nodig is. Geen oudere of verpleeghuis is immers hetzelfde. Mensen met dementie hebben andere zorg nodig dan mensen met een fysieke beperking.

## **4. Stop de overdaad aan registratie**

Zorgverleners moeten zo veel mogelijk tijd kunnen besteden aan het vak waarvoor ze hebben gekozen: het verlenen van zorg. Natuurlijk moet je soms opschrijven wat je doet, al was het maar zodat de collega die na je komt kan zien of iemand al zijn medicijnen heeft gehad. Maar, we moeten erkennen dat we in Nederland zijn doorgeschooten in regelgeving. Daarom organiseer ik schrapsessies om overbodige regels kwijt te raken. Daarom hebben we gekeken hoe verpleeghuizen werken die met minder papier toekunnen. Zij dienen als voorbeeld voor de sector, daar kunnen en moeten anderen van leren.

## **5. Voer een verplichte ballotage in voor bestuurders en toezicht-houders**

Een goede bestuurder is een betrokken bestuurder. Die is vaak op de werkvloer en weet wat bewoners en personeel nodig hebben. Daaraan doen we veel. In de governancecode is vastgelegd wat van bestuurders verwacht mag worden. De Inspectie ziet toe op goed bestuur en kan bestuurders in het uiterste geval laten vervangen. Daarbij worden nu met de beroepsverenigingen van bestuurders en toezichthouders in de zorg (respectievelijk de NVZD en de NVTZ) accreditatietrajecten uitgevoerd, waarin hun kwaliteiten worden getoetst. Vanaf volgend jaar houden we in een openbaar register bij welke bestuurders al geaccrediteerd zijn en welke nog niet.

## **6. Maximeer de overheadkosten en de reserves: 10% aan overhead, maximaal 25% aan reserves voor elk verpleeghuis, voor elke zorginstelling**

Minder overhead is meer zorg. Teveel overhead is dus niet goed. Hoeveel overhead nodig is, zal verschillen per instelling: een grote zorgorganisatie heeft een personeelsafdeling nodig en een zorgboerderij met drie werknemers niet.

Ik laat dit daarom goed onderzoeken. Rond de jaarwisseling is dat af. Met de resultaten in de hand wil ik komen tot duidelijke richtlijnen voor overhead in verpleeghuizen.

Ook ik wil niet dat er teveel reserves zijn bij verpleeghuizen. Reserves van 25% zijn inderdaad in de meeste gevallen hoog genoeg. Ik wil in overleg met de sector kijken hoe we voor elkaar kunnen krijgen dat er geen geld onnodig op de plank blijft liggen.

## **7. Maak een einde aan de angstcultuur die bij te veel zorginstellingen heerst en garandeer een prettige werkomgeving**

Angst verlamt en leidt er toe dat de juiste gesprekken niet gevoerd worden. Het belang van een veilige, angstvrije werkomgeving is groot. Er moet altijd ruimte zijn om misstanden, fouten, ergernissen en ideeën te kunnen bespreken tussen werknemer en bestuurder. In het programma «Waardigheid en Trots» is hier ook aandacht voor en doen we hiertoe voorstellen, maar ik beseft mij heel goed dat we dit niet zomaar vanuit Den Haag even oplossen. Daarvoor hebben we iedereen nodig: van werkvloer tot bestuurskamer tot inspectie.

## **8. Stel een eenvoudige norm op voor bijscholing**

Werknemers in verpleeghuizen doen mooi maar ook zwaar werk. De mensen die nu in verpleeghuizen wonen, hebben veel zwaardere zorg nodig dan tien jaar geleden. De ziekte van dementie is vaker in een later stadium en meestal zijn de mensen al een stuk ouder als ze er komen wonen. Dat vraagt veel van medewerkers. Daar moeten we hen mee helpen. De 2% die zorgaanbieders vanuit de CAO al voor dit doel beschikbaar stellen is mooi maar er is meer nodig. Daarom heb ik vorig jaar besloten om extra te investeren in onder meer deskundigheidsbevordering. Jaarlijks, structureel, een bedrag oplopend naar € 200 miljoen.

## **9. Geef mantelzorgers de mogelijkheid direct maatregelen af te dwingen wanneer de kwaliteit van zorg tekortschiet**

Mantelzorgers die het idee hebben dat er iets niet goed gaat moeten altijd ergens terecht kunnen. Want je wilt de beste zorg voor je partner. Daarom moeten mantelzorgers invloed hebben op de zorg en bij het opstellen en bijstellen van het zorgleefplan. Daarom is in regels vastgelegd waar bewoners recht op hebben. Daarom zijn de wettelijke mogelijkheden om klachten in te dienen verscherpt. En overall moet een klachtenfunctionaris zijn voor als het mis loopt. Dat moet echter geen papieren werkelijkheid zijn, maar de werkelijkheid van alledag. Daar is nog veel te verbeteren. De deur van verpleeghuizen moet altijd open staan voor naasten en familie. Wanneer dit allemaal niet goed gaat, kunnen mantelzorgers zich melden bij de Inspectie zodat die actie kan ondernemen.

## **10. Geef cliëntenraden in verpleeghuizen helder inzicht in de geldstromen en meer invloed waar het gaat om het bewaken van de kwaliteit van leven van verpleeghuis bewoners.**

De kwaliteit van een verpleeghuis is goed als bewoners dat zo beleven. Natuurlijk moeten cliëntenraden daarom hun rol goed kunnen spelen en inzicht hebben in de besteding van de middelen. Ter versterking van de positie van cliënten in de zorg wordt de Wet medezeggenschap momenteel gewijzigd. De Minister en ik verwachten dat het wetsvoorstel komend voorjaar kan worden ingediend.

### ***Tot slot***

Ik ben ervan overtuigd dat we met elkaar de goede weg zijn ingeslagen. In februari 2015 heb ik samen met de sector het programma «Waardigheid en Trots» gepresenteerd. Daarin gaat het om het corrigeren van verpleeghuizen die de kwaliteit niet op orde hebben en vooral om een fundamentele verschuiving van perspectief: de relatie tussen de cliënt, zijn naasten en professionals staat centraal zodat ouderen kunnen rekenen op liefdevolle zorg. Duizenden zorgverleners, instellingen, zorgkantoren,

landelijke organisaties en anderen werken mee aan het in de praktijk brengen van deze visie.

Dat fundamentele veranderingen in gang zijn gezet, wil niet zeggen dat het altijd snel gaat. Ik deel het ongeduld. Een structureel beter niveau bereiken in al onze verpleeghuizen is deels een kwestie van lange adem en inspelen op een veranderende zorgvraag. Daarom heb ik de NZa gevraagd te onderzoeken of de tarieven daarmee in de pas blijven lopen. Daarom is ook structureel € 200 miljoen beschikbaar gesteld voor dagbesteding en deskundigheidsbevordering. Tevens is de voorgenomen bezuiniging van € 500 miljoen geschrapt. En ook volgend jaar groeit het budget voor de Wlz, omdat er meer ouderen komen.

Soms is het ook een kwestie van hoe het geld wordt besteed. Er zijn grote verschillen tussen verpleeghuizen die evenveel geld hebben. Minder overhead, minder administratieve lasten en het tegengaan van verspilling helpen om meer euro's aan de zorg te besteden. Maar ondertussen kunnen we nooit te ambitieus zijn. Waar we ook maar kunnen, moeten we meer doen en meer vaart maken. Ook daarom ben ik blij met dit manifest en zie ik er naar uit om met de opstellers en iedereen die dit ondersteunt te blijven optrekken. Want samen kunnen we het verschil maken voor onze ouderen, de verzorgenden en verplegenden in verpleeghuizen.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M.J. van Rijn