

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX DEN HAAG
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
DLZ/KZ/U-3049607

Bijlagen
1

Uw brief
1 februari 2011

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

Datum 17 februari 2011
Betreft Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van het Kamerlid Leijten (SP) over de zorg bij de OsiraGroep (2011Z01780).

Hoogachtend,
de Staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

mw. drs. M.L.L.E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner

Antwoorden op kamervragen van het Kamerlid Leijten over de zorg bij de OsiraGroep (2011Z01780).

1

Wat is uw inhoudelijke reactie op het rapport over Osira? 1)

4

Wat is uw reactie op de aanbeveling om de overheadkosten van Osira te maximeren? Kunt u uw antwoord toelichten?

5

Wat is uw reactie op de aanbeveling om het personeel van Osira de zeggenschap en middelen te geven om per locatie een oplossing voor de problemen te bedenken en deze door te voeren? Kunt u uw antwoord toelichten?

6

Wat is uw reactie op de conclusie dat Osira te groot is geworden om nog verantwoorde zorg te kunnen bieden? Kunt u uw antwoord toelichten?

7

Wat is uw reactie op de aanbeveling dat Osira voorlopig niet zou moeten fuseren met andere zorginstellingen? Kunt u uw antwoord toelichten?

8

Wat is uw reactie op de constatering dat de afstand tussen het bestuur van Osira en de werkvloer te groot is? Kunt u uw antwoord toelichten?

13

Deelt u de mening dat de zorg meer behelst dan een optelsom van omschreven 'prestaties' met daarop toegespitste financiering? Wilt u uw antwoord toelichten?

19

Hoe gaat u de onverantwoorde werkdruk bij Osira en elders in de zorg aanpakken, om te voorkomen dat, in uw woorden, 'het kaarsje uitgaat' bij het personeel?

1, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 19

Ik heb het rapport gelezen. Zoals ik in het Algemeen Overleg over Monteverdi en Houtwijk op woensdag 26 januari jl. heb gezegd, vind ik een aantal punten heel belangrijk en wil ik mij inzetten om deze punten goed voor het voetlicht te krijgen. Ik vind de mening van de cliënten en het personeel van groot belang, zij moeten gehoord worden in een organisatie. De afstand tussen management/ bestuur en de werkvloer moet kleiner worden. De cliëntenraad en ondernemingsraad moet voldoende geïnformeerd en gehoord worden, helemaal als er sprake is van veranderingen in een organisatie. Ik wil graag dat er meer gebruik wordt gemaakt om kennis van buiten, naar binnen te halen. Zoals het gebruik maken van best practices. Met deze punten geef ik aan, waar ik me de komende tijd voor wil inzetten. Dit geldt niet alleen voor Monteverdi, Houtwijk en de OsiraGroep, maar voor alle zorgorganisaties.

Er lopen er een aantal programma's waar zorgorganisaties aan mee kunnen doen, waarmee de organisatie zich kan verbeteren zoals In voor Zorg en Zorg voor Beter. Het deelnemen aan deze verbeterprogramma's wil ik stimuleren. Het kabinet heeft € 860 miljoen beschikbaar gesteld om de kwaliteit in de langdurige zorg te verbeteren. Een deel van dit geld zal zeker besteed gaan worden aan opleiding en bijscholing van verzorgenden en verpleegkundigen.

2

Wanneer zal de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) reageren op het rapport? 2)

3

Bent u van mening dat de IGZ voorlopig zou moeten overgaan tot verscherpt toezicht? Zo nee, waarom niet?

16

Is uw oordeel dat de interne klachtenregeling van Osira naar behoren functioneert? Kunt u uw antwoord toelichten?

2, 3, 16

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) is 4 februari gestart met hun onderzoek bij de OsiraGroep. Zij zullen een aantal zorginstellingen van de OsiraGroep gaan bezoeken. Ik wacht hun rapporten af. De IGZ zal in deze rapporten hun bevindingen aangeven.

9

Wat verdienen de bestuurders van Osira? Wat is uw mening over deze beloning?

9

De inkomens van de bestuurders zijn openbaar en opgenomen in het jaarverslag van de OsiraGroep. Als staatssecretaris heb ik geen formele bevoegdheid om me met de bestuursinkomens te bemoeien.

10

Wat is uw kwalificatie over de 'stopwatchzorg' en het beleid van 'zorgroutes' bij Osira? Bent u van mening dat bijvoorbeeld een toiletbezoek maximaal twee minuten en 15 seconden aan tijd mag kosten? Kunt u uw antwoord toelichten?

11

Wat is uw reactie op de aanbeveling dat werken in de zorg aantrekkelijker kan worden gemaakt door te vermijden dat het werk het karakter van productiewerk krijgt? Zo ja, zou een verbod op minutenregistratie niet een van de voor de hand liggende eerste maatregelen moeten zijn? Kunt u uw antwoord toelichten?

10, 11

Ik denk dat een zorgroute goed in kaart kan brengen waar knelpunten in de zorg liggen of kunnen optreden. Het moet een hulpmiddel zijn en geen manier van werken. De zorgmanager kan het gebruiken bij de inzet van het personeel en de verdeling van het werk. Echter de verzorgende moet niet met een minutenbriefje in de hand de zorg verlenen. De zorg moet verleend worden conform de zorgafspraken die in overleg met de cliënt, in het zorgplan zijn opgenomen.

12

Vindt u het vervangen van vaste krachten door flexwerkers een uit zorgoogpunt verantwoorde ontwikkeling? Zo nee, wat gaat u aan deze ontwikkeling doen?

12

Ik ben me ervan bewust dat er gebruik wordt gemaakt van flexwerkers. Helaas is de arbeidsmarkt niet zo gunstig dat er genoeg en veel zorgverlenend personeel voor handen is. Ik wil daarbij sterk benadrukken dat het steeds terugkerend negatieve beeld dat wordt geschetst over de ouderenzorg, niet bijdraagt aan het vinden van goed personeel of het opleiden van nieuw personeel.

14

Wat is uw reactie op de brief van de OsiraGroep naar aanleiding van het rapport?
3)

14

Ik denk dat dit iets is tussen de OsiraGroep en uw partij.

15

Welk bedrag geeft Osira jaarlijks uit aan persvoorlichters en reclame-uitingen?
Vindt u dit een verstandige besteding van zorggeld? Kunt u uw antwoord toelichten?

15

Ik weet niet hoeveel geld Osira jaarlijks uitgeeft aan persvoorlichters. Dit is een interne beleidsaangelegenheid, nogmaals als staatssecretaris ben ik hier niet verantwoordelijk voor en is het ook niet aan mij om me hier mee te bemoeien.

17

Wat is uw oordeel over het feit dat verpleeghuisarts R.L., die zich geroepen voelde te spreken over misstanden binnen Osira, wordt gedreigd met een dwangsom? Vindt u dit terecht en vindt u dit een vertrouwenwekkende handelwijze van Osira-bestuurders? 4)

17

Ik heb geen bemoeienis met de bedrijfsinhoudelijke aspecten van welke zorgorganisatie dan ook, dus ook niet van de OsiraGroep. Ik kan dan ook geen uitspraken doen over deze situatie.

18

Zijn zorgbestuurders die advocaten op critici afsturen bevorderlijk voor uw 'pluisgevoel'? Wilt u uw antwoord toelichten? 5)

18

Deze vraag heeft volgens mij betrekking op een andere zorgorganisatie. Over de gang van zaken binnen deze organisatie heb ik mijn mening duidelijk weergegeven in het AO van woensdag 26 januari jl.

20

Bent u bereid werk te maken van een klokkenluidersregeling voor zorgpersoneel, zodat personeel veilig misstanden kan melden zonder angst voor intimidatie of sancties? Kunt u uw antwoord toelichten?

20

Ik ben van mening dat medewerkers die klachten hebben dit altijd eerst moeten melden binnen de eigen organisatie, volgens de procedure zoals dat gebruikelijk is binnen de zorginstelling. Medewerkers kunnen ook gebruik maken van een vertrouwenspersoon. De zorgorganisatie heeft zelf een verantwoordelijkheid om goed om te gaan met het personeel en een klachtencommissie beschikbaar te stellen.

21

Wat is uw reactie op het verweer van het Osira-bestuur dat de problemen voor een belangrijk deel veroorzaakt worden door de zorgzwaartepakketten (zzp's)? Zo nee, welke bewijzen kunt u aanvoeren voor het tegendeel? Zo ja, bent u voornemens een einde te maken aan de zzp-financiering en het productdenken uit te bannen uit de zorg? Wilt u uw antwoord toelichten?

21

Ik ben het hier niet mee eens. Als blijkt dat de indicatie van de cliënt niet meer voldoende ruimte biedt om goede zorg te verlenen, dan zal de zorginstelling een herindicatie moeten aanvragen bij het CIZ. Bij een verhoging van het ZZP, kunnen er nieuwe zorgafspraken worden gemaakt.

De ZZP's zijn dusdanig ontwikkeld dat iedere cliënt hiermee voldoende zorg kan ontvangen. De ZZP's schrijft geen minuten voor en geeft niet aan hoe de bedrijfsvoering wordt ingericht. Dit is de eigen verantwoordelijkheid van de zorginstelling.

22

Bent u van mening dat er in toenemende mate een managerscultuur heerst in de zorg? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze gaat u voorkomen dat de menselijkheid en arbeidsvreugde in de zorg worden opgeofferd aan bedrijfseconomisch denken? Zo nee, waarom niet?

22

Zoals ik al eerder heb geantwoord, wil ik zorgen dat de afstand tussen de werkvloer en het management verminderd wordt. In sommige organisaties is deze afstand te groot, waardoor het moeilijk is een organisatie aan te sturen en te weten welke knelpunten en wensen er in de zorg liggen. Door het verkleinen van deze afstand verwacht ik dat er een betere afstemming ontstaat, met als uiteindelijk resultaat kwalitatief goede zorg en tevreden medewerkers en cliënten.

23

Kunt u garanderen dat de bewoners van Osira en andere zorginstellingen goede, menswaardige zorg krijgen vóór het einde van uw regeertermijn? Indien u dit niet kunt garanderen, hoe verhoudt dit zich tot uw grondwettelijke zorgplicht? Wilt u uw antwoord toelichten?

23

Ik weet dat de meeste bewoners en cliënten al goede en menswaardige zorg ontvangen. Dit blijkt wel uit de jaarlijkse kwaliteitsmeting die zorgorganisaties verplicht zijn uit te voeren. Maar het blijkt ook andere onderzoeken, die onder andere ActiZ en het SCP hebben uitgevoerd, waarbij de cliënttevredenheid is onderzocht.

24

Welk collegiaal advies wilt u, vanuit uw kennis en ervaring van de zorg, meegeven aan de vertrekkende bestuurder van Haagse Wijk- en WoonZorg (HWW Zorg) die in het kader van een nieuwe carrièremove bij Osira aan de slag gaat? 6)

24

Ik reageer nu vanuit mijn functie als staatssecretaris en wil geen verwarring schetsen hieromtrent.

- 1) <http://amsterdam.sp.nl/berichten/media/4/20110113-OsiraRapport.pdf>
- 2) <http://amsterdam.sp.nl/nieuws/berichten.php?itemid=4150>
- 3) zie in dit verband ook Aangangsels Handelingen, vergaderjaar 2010-2011, nr. 1044
- 4) Uitgesproken EO, 13 januari 2011
- 5) Algemeen overleg over REC/ Monteverdi, 26 januari 2011
- 6) <http://www.skipr.nl/actueel/id6478-rob-van-dam-in-bestuur-amstelringosiragroep.html>