

## 5

### Vragenuur: Vragen Laan-Geselschap

**Vragen** van het lid Laan-Geselschap aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over **een vrouw met thuiszorg uit Hoensbroek die een week dood in huis lag**.

**De voorzitter:**

We gaan tot slot naar de vraag die mevrouw Laan-Geselschap stelt namens de VVD aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, over een vrouw met thuiszorg uit Hoensbroek die een week lang dood in huis lag. Dat is heftig. Mevrouw Laan-Geselschap.



**Mevrouw Laan-Geselschap (VVD):**

Dank, voorzitter. Het gaat om een bijzonder triest bericht. Een inwoner van de gemeente Heerlen heeft eind augustus een week dood in huis gelegen. In de krant staat dat in die periode drie keer een zorgverlener bij haar langs zou gaan, maar dat dit vanwege vakantie van het zorgpersoneel niet gebeurde.

Voorzitter. Ik wil in dit vragenuurtje uit respect voor de nabestaanden niet specifiek ingaan op deze situatie, aangezien de GGD nog bezig is met het onderzoek, maar onze vragen zijn hier wel nadrukkelijk aan gerelateerd.

Ik heb uiteraard alle begrip voor de behoefte aan vakantie van alle medewerkers in de zorgsector. Zij verdienen vakantie, ook vanwege het harde werken. Maar als er zorg nodig is, kunnen mensen er dan ook van uitgaan dat ze die zorg ook krijgen, ook als het personeel op vakantie is? Het overslaan van zorg kan überhaupt niet. Het is niet zoiets als een keer niet naar de sportschool gaan. Deze zorg behoort tot de eerste levensbehoeften van kwetsbare mensen in onze samenleving. Vandaar ook dat het zo belangrijk is dat juist zij ervan uit moeten kunnen gaan dat er naar hen wordt omgekeken.

Ik vraag de minister dan ook of het misschien nodig is om afspraken te maken over een vangnet in vakantieperiodes, wellicht een digitaal vangnet. Is het bijvoorbeeld mogelijk dat hulpbehoevenden contact hebben via WhatsApp of via een belronde? Wat vindt de minister hiervan?

In algemene zin is onze vraag: hoe is het in dit land gesteld met de kwaliteit van zorg als er in vakantieperiodes een extra beroep wordt gedaan op mensen die in de zorg zitten en op mensen die van die zorg afhankelijk zijn?

**De voorzitter:**

Het woord is aan de minister.



**Minister De Jonge:**

Voorzitter, dank u wel. Dank ook voor de vraag, die ik goed begrijp. Ik zag eind vorige week ook het bericht voorbijkomen. Zoals dat vaker gaat bij dat soort berichten, ga je daar dan uiteraard achteraan. Ook al zegt mevrouw Laan terecht dat uit respect natuurlijk niet alles uit zo'n individuele zaak

kan worden verteld, toch is het denk ik van belang om datgene wat wél openbaar is, en wat ook met de gemeenteraad van Heerlen is gedeeld, ook maar wel te delen, ook om een beeld te corrigeren dat niet helemaal juist is. Het beeld bestaat dat hier sprake was van zorg, maar in dit geval ging het om begeleiding en huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo. In het artikel staat dat het drie keer per week zou zijn, maar het gaat om één keer per week. Er is ook geen sprake van dat daar zorg gemist zou zijn, of dat een zorgverlener niet is komen opdagen. De zorg en ondersteuning vanuit de Wmo kwamen op woensdagen. Mevrouw is op vrijdag overleden en de hulpverlener heeft juist op die woensdag de melding gedaan dat hier iets niet pluis was. Daarna is mevrouw ook gevonden.

De suggestie die wordt gewekt dat de hulpverlener met vakantie was, blijkt gelukkig onjuist te zijn. Het gaat over twee hulpverleners: eentje die ondersteuner was vanuit de Wmo en eentje die de huishoudelijke ondersteuning kwam doen. Ze komen allebei op woensdag. Na het overlijden van mevrouw heeft ook een calamiteitenonderzoek plaatsgevonden. Dat onderzoek is afgerond. Dit is gebeurd op basis van het beleid van de gemeente Heerlen, gewoon in het kader van het Wmo-toezicht. Uit dat calamiteitenonderzoek is door de GGD niet gebleken dat er nalatig zou zijn gehandeld of dat er een relatie bestaat met de zorg. Nou, die onderzoeksbevindingen zijn ook besproken met de gemeenteraad, en ik denk dat dat een goede zaak is.

Dat laat onverlet dat ik wel goed snap dat mevrouw Laan aandacht vraagt voor de vakantieperiode, want dat is nu eenmaal inderdaad een periode waarin er best wel zorgen bestaan over de continuïteit. Waar je aan de ene kant natuurlijk de zorgverleners wilt gunnen om vakantie te nemen in de meest populaire vakantieperiodes, heb je als werkgever ook zorg te dragen voor de continuïteit van zorg. Dat is ook de reden dat we daar veelvuldig met ActiZ, de werkgeversorganisatie in de ouderenzorg, over spreken. Je ziet ook dat de intensiteit van de aandacht heel erg toeneemt. Onderling worden tal van goede voorbeelden op dat punt gedeeld. Er worden telkens weer nieuwe ideeën verzonnen om te kijken of je die roosters in de vakantieperiode goed gevuld krijgt. Ik denk dat dat hartstikke goed is. Het creëren van een generiek vangnet lijkt mij moeilijk. Maar werkgevers hebben natuurlijk gewoon een verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in de vakanties de roosters gewoon gevuld zijn.

**Mevrouw Laan-Geselschap (VVD):**

Zo te horen heeft de minister extra feiten voorhanden. Maar de vragen van de VVD blijven wat ons betreft even relevant, ondanks de invulling van deze casus. De centrale vraag is hoe we de kwaliteit van de zorg bewaken, iets wat we volgens mij vorige week ook al met elkaar bespraken. Daar hebben we geconcludeerd dat we daarover de komende tijd nog vaker met elkaar te spreken komen. De kwaliteit van de zorg door de aanbieders is ook via de gemeenten georganiseerd. We hebben het daar vorige week ook over gehad. Zou er in dit soort zaken wellicht niet meer controle vanuit het Rijk moeten komen, ook op de kwaliteit van de zorg? Dat is iets waarvoor wij de komende tijd aandacht willen vragen. Wij willen op deze manier aan de minister duidelijk maken dat wij centrale kwaliteitsvragen, die gelden in het hele land, toch wel iets kritischer willen gaan bekijken dan tot nu toe het geval is geweest.

**Minister De Jonge:**

Twee elementen. Zeker, het is echt een ingewikkelde klus om die vakanties, zeker als het gaat over thuiszorg, goed te organiseren, zowel aan de wijkverplegingskant als aan de kant van de huishoudelijke ondersteuning. Het ene is vaak wat kwetsbaarder als dat een dag overslaat dan het ander. Niettemin: die zorg moet gegarandeerd zijn, want daarvoor heb je als gemeente of als verzekeraar een contract met de aanbieder. Gelukkig zie ik dat de werkgeversorganisatie daar stevig haar rol pakt om te zorgen dat je met elkaar goede voorbeelden bedenkt en verspreidt. Ik denk echt dat dat een goede zaak is.

Als het gaat over het Wmo-toezicht denk ik dat hieruit blijkt dat het calamiteitentoezicht hier gewoon goed heeft gewerkt. Er was een calamiteit, naar aanleiding waarvan door degene die langskwam voor de begeleiding en voor de ondersteuning aan de bel is getrokken: hier klopt iets niet, mevrouw doet niet open en ik hoor vandaag zorg te geven. Vervolgens is deze calamiteit onderzocht, wat heeft geleid tot de uitkomst dat er geen nalatigheid is geweest in de zorg. Daarover heeft men zich verantwoord in de gemeenteraad. Dus de manier waarop het hoort te werken in het toezicht op gemeentelijk georganiseerde zorg heeft hier goed gefunctioneerd.

**De voorzitter:**

Dank u wel, mevrouw Laan-Geselschap. Mevrouw Agema, namens de PVV.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Dank u wel, voorzitter. Ik zou allereerst mijn condoleances willen overbrengen naar de familie en de nabestaanden van deze mevrouw. Ik wil ook mijn ergernis uitspreken in de richting van de VVD. Ik vind het ongelooflijke huichelarij wat ik hier zojuist heb gehoord. De VVD is alleen maar bezig geweest met het afbreken van de zorg, het sluiten van verzorgingshuizen, het halveren van de huishoudelijke hulp en het korten op de wijkverpleging. En dan is dit het gevolg, mevrouw Laan-Geselschap.

Aan de minister wil ik vragen of hij niet eens met iets anders moet komen dan met actieplannetjes. Zou hij niet eens met concrete plannen moeten komen om te voorkomen dat de zorg steeds verder afglijdt, bijvoorbeeld door het invoeren van een vakantiedoorwerkbonus? Verzin iets, minister.

**Minister De Jonge:**

Twee dingen. Eén, als het gaat over het verdrietige overlijden van deze mevrouw, kan je niet meer zeggen over de achtergronden en de feiten, maar dat heeft met tal van aannames helemaal niets van doen. Dat heb je weleens. Dat is in dit geval het geval geweest. De wethouder, het college, heeft zich daarover verantwoord tegenover de gemeenteraad. Ik denk dat we het daar eventjes bij moeten laten.

Twee, wij doen ongelofelijk veel om de zorg thuis beter te maken, om wonen en zorg te versterken, om de capaciteit van de verpleeghuizen te versterken, en om de kwaliteit van de verpleeghuiszorg te versterken. Dat doen we inderdaad met tal van aanpakken, omdat wij vinden dat, als wij zorgen uit het veld zien en horen, wij met die zorgen aan

de slag te gaan hebben. Dus als wij de zorg horen "krijgen wij onze vacatures nog wel vervuld?", dan hebben wij een aanpak werken in de zorg. Als wij zorgen horen over administratieve lasten, dan hebben wij inderdaad een aanpak om die administratieve lasten terug te dringen. Als wij horen over fraude in de zorg, dan hebben wij een aanpak om die fraude in de zorg terug te dringen. Als wij zorgen horen over de kwaliteit van de verpleeghuiszorg, hebben wij een aanpak om de kwaliteit van de verpleeghuiszorg te verbeteren. Zo hecht ik eraan om mijn werk te doen, omdat ik denk dat het een taak is van de politiek om die zorgen te horen en om met mensen die eerstverantwoordelijk zijn en eerstbetrokken zijn, samen op te trekken om die zorgen van een aanpak te voorzien. Zo doe ik mijn werk.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Hij gaat er gewoon niet op in!

**De voorzitter:**

Nee, nee, nee. Ik kijk even of de minister alle vragen heeft beantwoord. Ja? De heer Renkema namens GroenLinks.

**De heer Renkema (GroenLinks):**

Het is zeker een heel trieste situatie. Terecht noemt de minister dit een calamiteit. Nu heb ik gekeken hoeveel thuiszorg- en verpleeghuiszorgcalamiteiten er voorkomen in Nederland. Dat waren er in 2017 380 en in 2018 435. Ik houd mijn hart een beetje vast voor wat het in 2019 gaat worden. Wat vindt de minister van deze stijging? Wat vindt hij van deze trend? En aanvullend, is hij bereid om de inspectie onderzoek te laten doen, niet zozeer naar een casuïstiek maar wel naar de trend van steeds meer calamiteiten in de thuiszorg?

**De voorzitter:**

Concrete vraag, concreet antwoord.

**Minister De Jonge:**

Ik denk dat het goed is om die calamiteiten ook te zien in de context van een steeds beter wordend toezicht. Mevrouw Laan wees er terecht op dat de gemeenten nog niet zo heel lang toezicht houden op dat deel van de Wmo-zorg, dus dat deel van het toezicht verdiende verbetering, verdiende meer aandacht. Als vanzelf krijg je dan inderdaad meer calamiteiten in beeld. Dat moet juist, omdat daar het lerend effect van het toezicht dan ook z'n werk kan doen.

Twee, honderdduizenden mensen krijgen zorg thuis, nog los van alle instellingszorg. Honderdduizenden krijgen iedere dag weer zorg thuis. Als ik daar dan de aantallen calamiteiten aan relateer, dan vind ik dat op zichzelf genomen nog niet schrikbarend. Maar laat ik uw vraag op een andere manier toch onder mijn arm meenemen naar de inspectie, namelijk dat ik vraag: zijn het aantal calamiteiten en de stijging van het aantal calamiteiten aanleiding om daar aanvullend onderzoek naar te doen? Laat ik uw vraag op die manier meenemen.

Mevrouw **Sazias** (50PLUS):

Wij horen van de minister dat de feiten een beetje anders liggen, maar zonder specifiek op dit geval in te gaan: als iemand een week lang dood in huis ligt, dan zou je kunnen aannemen dat die persoon misschien een wat minder sociaal netwerk heeft. Anders was dat vermoedelijk wel eerder bedacht. Er was drukte in de zomerperiode. Binnenkort komt de griepgolf er ook weer aan. De minister zegt dat die zorginstellingen het op orde moeten hebben. Dat kunnen we wel zeggen, maar we weten dat dat vaak niet lukt door personeelstekorten. Zou je er dan niet voor moeten zorgen dat juist mensen zonder of met een heel klein sociaal netwerk nooit zonder zorg komen te zitten?

**De voorzitter:**

Dat was ook een beetje de vraag van mevrouw Agema.

**Minister De Jonge:**

De kern is: ja, natuurlijk. Ik denk dat je moet zeggen dat het ondanks de personeelstekorten juist heel vaak wel lukt. Dat sluit aan bij de verantwoordelijkheid die zorgaanbieders hebben om te zorgen dat zij de zorg daadwerkelijk kunnen leveren waarover zij een afspraak hebben gemaakt met degenen die die zorg betaalt en met degenen die die zorg krijgt, en dat zij geen afspraken maken die ze vervolgens niet gaan waarmaken. Dat is één.

Twee is dat we alle creativiteit nodig hebben om te zorgen dat je die vakantieroosters daadwerkelijk gevuld krijgt. Die creativiteit zie ik volop. U heeft helemaal gelijk: er komt weer een kerstvakantie aan en de griepgolf komt er weer aan. Dat zijn roostertechnisch gezien moeilijke periodes. Dat men alles op alles zet om te zorgen dat men dat voor elkaar krijgt, is logisch, echt logisch. Ik ben er van harte voor dat dit volop de aandacht krijgt die dat verdient. Wij spreken daar met enige regelmaat over met de werkgeversorganisatie. Zij spreken daar met grote regelmaat over met hun leden en zullen er ook aandacht aan besteden in de nieuwsbrief. Ook is er een arbeidsmarkttafel ingericht, waar het vullen van de vakantieroosters en welke creatieve ideeën er dan ook allemaal voorbij kunnen komen, op de agenda staan. Ik denk ook dat dit zo moet.

**De voorzitter:**

Mevrouw Agema had ook een vraag over doorwerken in de vakantie. Daar had zij geen antwoord op gekregen. Het ging om een bonus. Zij mag geen vraag meer stellen, maar dat is geen reden om ...

**Minister De Jonge:**

Een bonus om door te werken in de vakantie?

**De voorzitter:**

Ja.

**Minister De Jonge:**

Dat lijkt mij een buitengewoon bruikbaar en creatief idee. De werkgeversorganisatie zit natuurlijk regelmatig met haar leden om tafel om al dit soort ideeën te bespreken. Ik kan me voorstellen dat dit idee aan de orde kan komen in het

kader van bijvoorbeeld de cao-overleggen. Maar laat ik de suggestie van mevrouw Agema gewoon meenemen in de richting van de werkgeversorganisatie om daar met bonden en met werknemers over te spreken. Dat lijkt mij goed.

**De voorzitter:**

En het komt terug naar de Kamer?

**Minister De Jonge:**

Prima, helemaal prima. Ja, zeker.

**De voorzitter:**

Prima. Dan is mevrouw Agema ook tevreden.

Dank u wel. Daarmee zijn we ook aan het einde gekomen van het mondelinge vragenuur. Ik schors de vergadering tot 15.00 uur. Dan gaan we stemmen.

De vergadering wordt van 14.55 uur tot 15.01 uur geschorst.