

Vergaderjaar 2010–2011

**29 389**

## **Vergrijzing en het integrale ouderenbeleid**

**Nr. 32**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 juli 2011

Op 13 april jl. besteedde de Amsterdamse tv zender AT5 aandacht aan het feit dat personeel van zorgorganisatie Cordaan te Amsterdam in opstand komt en niet tevreden is over de kwaliteit van zorg. In de uitzending is aandacht besteed aan voorbeelden van slechte zorg bij Cordaan. Diverse medewerkers hebben aangegeven dat er sprake is van mensonterende omstandigheden, zoals het niet douchen en incontinent maken van bewoners, tevens zouden bewoners nooit buiten komen. De medewerkers wijten dit aan een gebrek aan voldoende en deskundig personeel.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) heeft vorig jaar diverse meldingen ontvangen over de slechte kwaliteit van zorg bij Cordaan. In reactie hierop heeft de IGZ in september en oktober 2010, bij dertien locaties van Cordaan bezoeken afgelegd. Hierbij heeft de IGZ informatie verzameld over de aanwezigheid van risico's voor de kwaliteit van zorg en de veiligheid van cliënten, die in deze locaties verblijven. Voor de volledige rapportage van de bevindingen verwijs ik u naar de IGZ rapporten die gemaakt zijn over de verschillende locaties.

De IGZ heeft op basis van hun bevindingen Cordaan verplicht een algemeen plan van aanpak op te stellen, waarin Cordaan beschrijft wat zij gaat doen om de kwaliteit van zorg op orde te brengen. Daarnaast zal er per locatie een plan van aanpak gemaakt moeten worden, dat zich richt op de specifieke problematiek in de desbetreffende locatie. Deze plannen van aanpak zijn in februari 2011 door de inspectie ontvangen en beoordeeld. In de periode februari en maart 2011 heeft de IGZ vervolfbezoeken afgelegd bij locaties van Cordaan om na te gaan op welke wijze uitvoering is gegeven aan het plan van aanpak. Er is ook gesproken met de cliëntenraden. De IGZ constateerde dat er op iedere locatie hard gewerkt wordt om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren. Wel moet er op alle locaties nog het nodige gebeuren aan de voorwaarden voor zorginhoudelijke veiligheid, onder andere op het gebied van het BOPZ-beleid, het geneesmiddelen distributiesysteem, de kwaliteit van voeding en de

uitvoering van de medische zorg. De IGZ blijft Cordaan bezoeken om te toetsen of de verbeteringen doorgezet en geborgd worden.

De afgelopen periode zijn er meerdere zorginstellingen in het politieke debat aan de orde geweest, die hulp nodig hebben bij het verbeteren en borgen van de kwaliteit van zorg. Ik zet me actief in voor kwaliteitsverbetering in de langdurige zorg.

Ik ben van mening dat de basis van goede zorg wordt gevormd door een vertrouwensrelatie tussen cliënt en medewerker, zij maken samen de zorg. De zorgvraag van de cliënt moet centraal staan, zodat die zorg ontvangen wordt die nodig is. Ik richt mij op het versterken van de positie van de cliënt en biedt medewerkers zoveel mogelijk ruimte om te professionaliseren. Om dit te realiseren wijs ik specifiek op de volgende maatregelen. Ik trek € 852 mln. uit om te zorgen voor meer personeel en opleidingen in de langdurige zorg. Daarnaast maak ik gebruik van het kwaliteitsprogramma Zorg voor Beter, waarbij komend jaar de resultaten en instrumenten geschikt worden gemaakt voor initieel onderwijs en voor bij- en nascholingscursussen voor verzorgenden.

Met de Wet cliëntenrechten zorg (Wcz), ligt de nadruk op het recht op informatie voor de cliënt. En met de Beginselenwet zorginstellingen, wordt de dialoog tussen cliënt en medewerker wettelijk verankerd. Het programma In voor Zorg biedt handreikingen voor de medewerkers, er wordt direct op de werkvloer gewerkt aan verbeteringen in de zorg. Het programma brengt professionals bij elkaar, waarbij goede voorbeelden in beeld worden gebracht en innovaties met elkaar gedeeld worden. Ik vind het namelijk belangrijk dat zorginstellingen die problemen hebben, goede kennis van buitenaf halen en dit gebruiken om de eigen organisatie te verbeteren. Ik heb er alle vertrouwen in dat onder andere deze maatregelen bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit van zorg.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M. L. L. E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner