

Vergaderjaar 2016–2017

**31 765**

**Kwaliteit van zorg**

**Nr. 262**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 februari 2017

Begin 2015 heb ik het plan «*Waardigheid en Trots*», *liefdevolle zorg voor onze ouderen*» gepresenteerd. Met de Patiëntenfederatie Nederland, LOC, V&VN, Verenso, Actiz, BTN, ZN, het Zorginstituut, de IGZ en het ministerie is een totaalplan voor de sector gemaakt om de kwaliteit van de verpleegzorg in Nederland over de gehele linie duurzaam te verbeteren en scherper te acteren op situaties waar de kwaliteit onder de maat is. In het besef dat geen makkelijke en snelle oplossingen bestaan, is gezamenlijk een onomkeerbare beweging in gang gezet. Over de voortgang van deze ontwikkeling bied ik u hierbij de vierde voortgangsrapportage aan<sup>1</sup>.

**Wat zijn de resultaten?**

Na twee jaar concludeer ik dat in de vernieuwing van de verpleeghuiszorg grote stappen zijn gezet. Er is nog veel werk aan de winkel, maar de tussenstand is als volgt.

*Intensief toezicht en ondersteuning:*

- De IGZ zal vanaf 1 maart op basis van het nieuwe kwaliteitskader toezicht gaan houden. Naast het risicogestuurd toezicht zal de IGZ in een meerjarencyclus van 4 jaar de gehele sector in beeld houden.
- De IGZ heeft intensief toezicht gehouden op 150 risicovolle verpleeghuizen. Specifieke aandacht is daarbij uitgegaan naar basisveiligheid en met name medicatieveiligheid. Bij acht instellingen heeft het intensieve toezicht geleid tot handhavingmaatregelen. Daarnaast heeft de IGZ ook maatregelen genomen bij zorgaanbieders die niet op deze lijst stonden in het kader van het reguliere toezicht.
- Alle verpleeghuizen hebben in 2016 informatie over de vastgestelde basisindicatoren aangeleverd. Deze indicatoren zijn uitgebreid met indicatoren over basisveiligheid.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

- 50 verpleeghuizen worden ondersteund in het programma «Waardigheid en Trots» om concrete verbeteringen in de zorg door te voeren. Bij 1 instelling is een interventieteam ingericht. Specifiek voor de regio Rotterdam is in navolging van Amsterdam gestart met een grootstedelijke aanpak.

*Transparantie: Veel keuze-informatie nu beschikbaar*

- De verpleeghuizen hebben een grote stap richting meer transparantie gezet. Inmiddels zijn er voor naasten en (toekomstige) bewoners circa 25.000 cliëntbeoordelingen beschikbaar op zorgkaart.nl. Hiermee heeft de sector veruit het hoogste resultaat binnen de zorg.
- De inspectie heeft in 2016 eenmalig bij de verpleeghuizen informatie uitgevraagd over de vastgestelde basisveiligheidsindicatoren. Van circa 1.700 locaties (70%) zijn op 31 januari 2017 op vrijwillige basis gegevens openbaar gemaakt over de basisveiligheid. Dit kunnen (toekomstige) bewoners en naasten gebruiken in het gesprek over belangrijke thema's als medicatie, hygiëne, mondzorg, gebruik van vrijheidsbepalende maatregelen en gebruik van psychofarmaca.
- In 2017 zullen deze gegevens voor alle locaties van alle verpleeghuizen beschikbaar komen.

#### **Hanzeheerd: gastvrijheidsbarometer**

Hanzeheerd hanteert de Gastvrijheidsbarometer. De Gastvrijheidsbarometer is een digitale tool en tegelijkertijd een spel om met cliënten en familie de ervaren zorg te evalueren. Door een onderzoeker en de cliëntenraad worden vragen afgenomen bij cliënten en familie. De resultaten hiervan worden besproken in een bijeenkomst samen met het team en naar aanleiding hiervan worden verbeterafspraken gemaakt. De eerste resultaten laten zien dat familieparticipatie is toegenomen, er meer zicht is op wat belangrijk is voor cliënten en dat cliënten meer veilige vrijheid ervaren. Ook is Hanzeheerd bezig met het ontwikkelen van «de PG barometer». Dit is een gastvrijheidsbarometer speciaal gemaakt voor bewoners met dementie. De pilot hiervoor gaat in januari 2017 van start.

*Zorgverbetering gestart*

- Ruim 170 organisaties met ongeveer 800 locaties werken vanuit de dagelijks praktijk aan verbetering van de zorg. Hiermee wordt de nieuwe praktijk de norm. Het programma «Waardigheid en Trots» deelt de ervaringen breed via waardigheidentrots.nl, bijeenkomsten in themagroepen en congressen. Bij het laatste congres op 4 juli jongstleden waren 1.700 mensen.

#### **Brabantzorg: versterken van familiebanden**

Het doel van het project «Samen sterk» bij Brabantzorg is het versterken van de familiebanden om te komen tot partners in samenwerking met professionals en vrijwilligers ten gunste van de groeimogelijkheden van een bewoner in zijn/haar dagelijks leven. Hiervoor wordt onder andere een «familiecoach» ingezet. Dit is een nieuwe functie, ingevuld door een vrijwilliger die de verbinding binnen de driehoek cliënt, familie, professional legt. Alle betrokkenen in de organisatie ervaren meerwaarde van deze onafhankelijke medewerker (vrijwilliger). Cliënten en familie geven bijvoorbeeld aan dat ze hun verhaal kwijt kunnen aan de familiecoach. Daarnaast wordt ervaren dat er beter wordt geluisterd en is er aandacht voor de «juiste» dingen. Naar aanleiding van de gesprekken worden concrete verbeteringen in gang gezet.

- Sinds vorig jaar is € 200 miljoen extra beschikbaar gesteld aan verpleeghuizen voor dagbesteding en opleidingen van personeel. De cliëntenraden spelen een belangrijke rol bij de besteding van de middelen. In de evaluatie van de besteding van deze middelen staan tal van goede voorbeelden beschreven over hoe deze middelen tot verbeteringen voor bewoners en personeel hebben geleid. Daarnaast is zichtbaar dat er meer autonomie bij bewoners gekomen, doordat zij veel meer rechtstreeks worden gevraagd naar wat voor hen persoonlijk een zinvolle dag betekent. In sommige instellingen krijgen de bewoners ook echt een eigen budget ter besteding. Zo worden uit de middelen woonassistenten ingezet, is muziektherapie gerealiseerd, e-health toepassingen enz.

#### **Voorbeeld inzet middelen**

Woonassistenten zorgen voor sfeer en aandacht, ze vervullen hun rol met passie. Er is veel diversiteit onder de woonassistenten: sommigen zijn student, anderen moeders die weer willen werken. Woonassistenten zorgen vooral voor continuïteit en rust op de woongroepen. Ze ondernemen dagelijkse activiteiten samen met bewoners, bijvoorbeeld door te koken, de krant te lezen, een kop koffie te drinken of het opvouwen van de was.

#### *Personeel en arbeidsmarkt*

- Door middel van het Zorgpact wordt de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt voor de zorg versterkt.
- Via RegioPlus investeert VWS in de regionale arbeidsmarktinfrastructuur, gericht op strategisch arbeidsmarktbeleid, strategisch personeelsbeleid, het werven van personeel, aansluiting met het onderwijs en duurzame inzetbaarheid.
- Ook investeert VWS samen met sociale partners via het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (AZW) in eenduidige en gedragen arbeidsmarktanalyses.
- Met het bevroren van de CQ-index, de versimpeling van de hygiëncode (HACCP) en het werken aan persoonsvolgende bekostiging wordt de uitvoering eenvoudiger en vooral: de papierlast voor mensen op de werkvloer merkbaar verminderd. Hierdoor is er meer tijd voor bewoners.
- Uit het rapport van Dageraad Advies blijkt dat succesvolle zorgaanbieders de combinatie vinden tussen heldere aansturing en het stimuleren van vernieuwing van onderop via de zorgteams. Mooie voorbeelden die in het rapport worden genoemd zijn het inzetten van scholieren bij de maaltijdbereiding zodat het thuisgevoel voor bewoners zoveel mogelijk aanwezig is, het periodiek meelopen van medewerkers in andere zorgteams waarbij de focus is gericht op leren, of het creëren van een hoogopgeleide flexpool met «flying nurses».
- De V&VN en de Patiëntenfederatie hebben een instrument Personeelsleidraad ontwikkeld waarmee alle verpleeghuizen de slag kunnen maken van «financieel gestuurd» naar «inhoud gestuurd».

#### *Middelen voor verpleeghuizen*

- Vanaf 2016 wordt structureel € 200 mln geïnvesteerd in verpleeghuizen, specifiek gericht op uitbreiding dagactiviteiten en het opleiden van personeel.
- Vanaf 2017 is € 100 miljoen extra beschikbaar voor die verpleeghuizen die dit het hardst nodig hebben. De dekking voor de extra middelen is gevonden door verwachte meevallers binnen het budgettaire kader zorg. Deze zullen bij de Voorjaarsnota worden verwerkt. Het voor

zorgkantoren beschikbare Wlz-kader stijgt hierdoor van € 19,3 mld naar € 19,4 mld.

- De ombuiging van € 500 miljoen die vanaf 2017 zou ingaan is geschrapt.
- Door de NZa wordt een groot kostprijsonderzoek uitgevoerd naar de ontwikkeling van de zorgzwaarte.

#### *Verpleegzorg: naar hogere kwaliteit*

- Door de toegenomen zorgzwaarte en de wens om naast kwalitatief goede medische zorg ook en vooral het welzijn van bewoners van verpleeghuizen centraal te stellen is andere kwaliteit nodig. Vanaf 13 januari 2017 is het nieuwe en integraal kwaliteitskader dat het Zorginstituut heeft bijgeschreven in het register van kracht. Het nieuwe kwaliteitskader beschrijft waar goede verpleeghuiszorg aan moet voldoen en welke eisen gesteld mogen worden aan de bezetting (personeelsnormen).
- In het rapport van Dageraad Advies staat zeer helder beschreven welke kenmerken zorgaanbieders hebben die hun organisatie hebben laten meebewegen in de aansluiting van hun personeelssamenstelling op een veranderende zorgvraag. Samengevat zien we dat leiderschap van bestuur en management, waarbij een heldere visie is doorvertaald naar dagelijks handelen van zorgmedewerkers, essentieel is. Daarom worden in het kwaliteitskader ook eisen gesteld aan bestuurders.
- De IGZ past het kwaliteitskader toe in haar toezicht. In 2016 heeft de IGZ een nieuw toetsingskader gepresenteerd<sup>2</sup>. Dit toetsingskader was al gebaseerd op de uitgangspunten van het (concept)kwaliteitskader waardoor kwaliteit van leven er al onderdeel van uitmaakt. Dit toetsingskader wordt vanaf november via pilots in de praktijk gebracht en in 2017 geïmplementeerd. De IGZ vertaalt de nieuwe of aangescherpte elementen van het definitieve kwaliteitskader in de toezichtvisie. Dit is per 1 maart 2017 geoperationaliseerd<sup>3</sup>.
- De zorgkantoren hanteren het kwaliteitskader als basis voor de inkoop. Dat betekent dat zorgkantoren bij de inkoop slechts de kwaliteitseisen uit het kwaliteitskader gebruiken. Deze standaardisering van inkoopvoorwaarden leidt tot vermindering van administratieve lastendruk bij zorgaanbieders.
- Zoals toegezegd in mijn brief van 13 januari 2017<sup>4</sup> informeer ik uw Kamer eind februari a.s., op basis van input van de NZa, over een eerste impactanalyse van de financiële gevolgen van het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Die impactanalyse betreft met name het hoofdstuk personeelssamenstelling in het kwaliteitskader.

#### **Vijverhof: Wens zoekt talent**

Vijverhof streeft vanuit haar visie naar levensgeluk van mensen en begint vanuit die overtuiging bij het benutten van talenten en vervullen van wensen. Het programma «Wens zoekt Talent» is een marktplaats met vraag en aanbod om mensen met dezelfde hobby's of interesses bij elkaar te brengen. Cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers zetten hun talent in voor persoonlijke wensen, waardoor verbinding ontstaat met de sociale omgeving en een hogere kwaliteit van leven kan worden gerealiseerd. Voor cliënten biedt het mogelijkheden om deel te nemen en haalt het de

<sup>2</sup> Zo houdt de inspectie de komende jaren toezicht op de verpleeg(huis)zorg», Kamerstuk 31 765, nr. 2015.

<sup>3</sup> Hiermee geef ik antwoord op de vraag die door lid Leijten is gesteld in de Regeling van Werkzaamheden op 17 januari 2017 over de handhaving van het kwaliteitskader.

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 765, nr. 261

samenleving binnen. Ook medewerkers voelen zich verbonden en denken in oplossingen.

### **Opgave voor iedereen**

Begin 2015 heb ik aangegeven dat de verbetering van verpleeghuiszorg niet alleen een kwestie van lange adem is, maar ook de inzet en betrokkenheid van velen vergt. Daarom is in het programma ingezet op landelijke samenwerking binnen de Taskforce, het versterken en betrekken van cliëntenraden bij de vernieuwing in verpleegzorg en het actief verspreiden van goede voorbeelden.

Daarnaast heb ik de betrokkenheid van cliëntenraden en ondernemingsraden en de verpleegkundige/verzorgende adviesraad vergroot door hen een beslissende stem te geven bij de inzet van de extra middelen voor een zinvolle dagbesteding en opleiding personeel.

### **De blik naar voren: nog een belangrijke opgave**

Uiteraard dienen alle bovenstaande acties hetzelfde doel: het verzorgen van een waardige oude dag met liefdevolle zorg voor onze ouderen met personeel dat zich gekend en gewaardeerd voelt en trots kan zijn op zijn of haar werk. Voor de toekomst zijn er vier belangrijke opgaven voor alle partijen:

#### *Implementatie kwaliteitskader*

- In het kwaliteitskader zijn diverse ontwikkelopdrachten bij partijen neergelegd. Een belangrijk voorbeeld daarvan is dat sectorpartijen contextgebonden personeelsnormen moeten ontwikkelen, dus gedifferentieerd/aansluitend bij de lokale context. Voor regie daarop richt het Zorginstituut een stuurgroep in.
- Bestuurders vervullen een belangrijke rol in het inrichten van hun organisatie op het nieuwe kwaliteitskader. Zorgaanbieders die ondersteuning bij implementatie willen, kunnen via «Waardigheid en Trots» een beroep doen op kennis en procesbegeleiding.
- Om de bekendheid het van kwaliteitskader te vergroten, misverstanden weg te nemen en vragen te beantwoorden zal de Taskforce in maart van dit jaar een reeks bijeenkomsten organiseren. Tevens zal er in juli 2017 een congres worden georganiseerd. Op de website van «Waardigheid en Trots» zal een mogelijkheid komen om vragen over het kwaliteitskader te stellen.
- In 2017 is € 100 mln extra beschikbaar voor de verpleeghuizen die dit het hardst nodig hebben. Dat betekent dat de zorgkantoren de middelen toewijzen in overleg met de IGZ. De zorgkantoren toetsen de zorgaanbieders aan de hand van gezamenlijk criteria op o.a. de financiële positie, minimalisering van de overhead, betrokkenheid cliëntenraad en personeelsvertegenwoordiging en transparantie over de te nemen maatregelen en resultaten. Aanbieders kunnen zich ook zelf bij de zorgkantoren melden.

#### *Professionals: Plan van aanpak «Deskundig personeel: leren en ontwikkelen»*

In de motie van mevrouw Bergkamp wordt gevraagd om een plan van aanpak voor het personeel van verpleeghuizen. De vragen hoeveel (extra) personeel er nodig is, met welke opleiding en vaardigheden, hoe de opleidingen daarop moeten aansluiten en op welke wijze op de arbeidsmarkt nieuw personeel te werven is, zijn daarbij aan de orde. Uiteraard zijn hierbij ook de normen in het nieuwe kwaliteitskader, de impuls van

€ 200 miljoen voor opleiding en zinvolle daginvulling, de extra € 100 miljoen en uitkomsten van de financiële impactanalyse van de NZa naar aanleiding van het kwaliteitskader relevant.

Het investeren in de deskundigheid van professionals en het geven van meer ruimte aan die professionals is één van de speerpunten van het programma Waardigheid en Trots. Daarbinnen zijn met alle partijen voorstellen ontwikkeld die verpleeghuizen kunnen ondersteunen om tot de juiste samenstelling van personeel te komen. Hiermee zet ik een eerste stap in de uitvoering van de motie van mevrouw Bergkamp<sup>5</sup>. Het plan van aanpak kent drie pijlers:

1. Investeren in huidig personeel
2. Aantrekken en vasthouden van personeel
3. Integraal en regionaal personeels en -scholingsbeleid voor de toekomst.

In de bijlage is een analyse van de vraagstukken opgenomen en zijn concrete acties benoemd.

#### *Administratieve lasten*

- In mijn brief van medio juni jl. heb ik aangegeven dat ik inzet op zowel versimpeling van wet- en regelgeving als mogelijke afschaffing. Daarnaast streef ik naar vermindering van administratieve lasten op de werkvloer (ook als deze door de zorgaanbieders zelf in het leven zijn geroepen). Mijn brief over de aanpak van de administratieve lasten in de Wlz-zorg volgt, conform mijn toezegging, later deze maand.
- De eerdergenoemde bevrozing van de CQ-index, de versimpeling van de hygiëncode (HACCP) en het werken aan persoonsvolgende bekostiging zijn in dit kader belangrijke stappen.

#### *Persoonsgerichtheid*

- De zorg zal steeds zijn persoonsgericht worden vormgegeven; de wens en keuze van de cliënt steeds meer doorslaggevend. Daarbij past dat de cliënt steeds meer beschikkingsmacht krijgt over de middelen. Onder de noemer van de vernieuwingsagenda «Waardig Leven met Zorg» wordt in Zuid-Limburg en Rotterdam geëxperimenteerd met persoonsvolgende inkoop, waarbij de keuze van de cliënt bepalend is voor de bekostiging van de zorgaanbieders.

#### **Archipel: persoonsvolgend budget**

Archipel werkt voor de VPT-cliënten met persoonsvolgende bekostiging. De cliënten kunnen digitaal hun bestedingsruimte zien en op basis daarvan bewuste keuzes maken in hun dagbesteding. Hiermee is afscheid genomen van het centrale budget voor dagbesteding, waarbij het aanbod leidend was voor wat de cliënt kon kiezen. In plaats daarvan kwam het individuele budget dat de cliënt veel meer eigen regie geeft. Dit individuele persoonsvolgend budget geeft heel gericht inzicht in de financiële ruimte die gecreëerd kan worden om mensen dingen te laten doen waarbij ze zich prettig voelen. De cliënten die gebruik maken van het systeem (en kiezen voor meer eigen regie) zijn tevreden en van mening dat ze invloed hebben. Archipel wil dit nu verder binnen de organisatie implementeren.

<sup>5</sup> Motie Bergkamp, Kamerstuk 31 765, nr. 221

## **Tot slot**

Verpleeghuizen zijn een onderdeel van de samenleving. Dat betekent dat familie, vrijwilligers, buurtbewoners en anderen in toenemende mate een rol krijgen in het verpleeghuis. Het is belangrijk om ons te realiseren dat samenwerking tussen professionals, familie en vrijwilligers essentieel is voor de kwaliteit van leven van bewoners.

Met «Waardigheid en Trots» zijn structurele verbeteringen van de verpleegzorg ingezet. Ik verwacht dat het nieuwe kwaliteitskader verpleegzorg een belangrijke rol kan spelen in de bestending daarvan. Maar ook het effect van de vernieuwing uit de sector zelf draagt daar aan bij: ik ben de ruim 170 instellingen en hun medewerkers die deelnemen aan Waardigheid en Trots daar ook meer dan dankbaar voor. Dat geldt in het bijzonder voor al die verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden die terecht trots kunnen en willen zijn op hun vak. Bijgevoegd treft u de voortgangsrapportage aan waarin de verschillende onderdelen van «Waardigheid en Trots» zijn toegelicht.

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