

Nederlandse Zorgautoriteit (NZA)  
t.a.v. mevrouw W.A.A. van der Ven MSc RA Unitmanager Toezicht Zorgaanbieders / directie Toezicht  
Postbus 3017  
3502 GA UTRECHT

Per e-mail verzonden aan: [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl)  
cc Zorgkantoor Zilverenkruis [esther.van.hooren@zilverenkruis.nl](mailto:esther.van.hooren@zilverenkruis.nl)  
cc Radicale vernieuwing zorg [radicalevernieuwing@loc.nl](mailto:radicalevernieuwing@loc.nl)

Heemskerk, 27 augustus 2023

*Betreft: Voornemen tot aanwijzing*

Geachte mevrouw Van der Ven,

Op 18 augustus jl. hebben wij de brief ontvangen met kenmerk 462705/1479230 waarin de Nederlandse Zorgautoriteit aangeeft voornemens te zijn Stichting Reigershoeve een aanwijzing op te leggen. Middels deze brief sturen wij u onze zienswijze op de voorgenomen aanwijzing.

Kort gezegd is onze zienswijze dat beleid en wetgeving zijn werking in de praktijk moet bewijzen. Met andere woorden het moet zinvol zijn voor de betrokkenen en daarmee rechtvaardigen dat we er maatschappelijk geld aan besteden. Geld dat bedoeld is voor het bieden van goede zorg en begeleiding aan kwetsbare mensen. In dit geval gaat het concreet om de indicatoren basisveiligheid die onderdeel uitmaken van de wetgeving en het beleid in de verpleeghuiszorg. Wat ons betreft is in de afgelopen vijf jaar in de praktijk bewezen dat de indicatoren niet bijdragen aan het doel dat ermee beoogd was: het samen continu werken aan verbetering van de zorg. Daarmee willen we niets afdoen aan alle inspanningen die van 2015 tot 2017 door alle betrokken partijen zijn geleverd, en hun bedoelingen bij de totstandkoming van het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' en de indicatoren basisveiligheid.

Wij vinden dat het signaal dat de indicatoren basisveiligheid geen toegevoegde waarde hebben in de praktijk en daarmee onterecht tijd en geld innemen van zorgverleners nog onvoldoende is afgegeven. Daarom hebben wij samen met andere zorgaanbieders binnen de beweging 'Radicale vernieuwing zorg' een brief geschreven aan het Zorginstituut én besloten de indicatoren basisveiligheid dit jaar niet aan te leveren. Wij voelen een sterke urgentie om dit signaal juist nu af te geven omdat er een nieuw Kwaliteitskader voor onze sector in de maak is. Partijen buigen zich nu opnieuw over de vraag of en zo ja welke indicatoren gekoppeld dienen te worden aan dit kader. Wij hopen dat dit signaal ertoe bijdraagt dat er bij het nieuwe kader geen soortgelijke set indicatoren in het leven geroepen wordt. Daarnaast vragen wij het Zorginstituut en de Nza met klem om de benodigde stappen in gang te zetten om de verplichting voor zorgorganisaties in onze sector voor het aanleveren van de indicatoren basisveiligheid voor 2023, in afwachting van het nieuwe kwaliteitskader, los te laten.

In het vervolg van deze brief lichten wij onze zienswijze en de visie van de Reigershoeve graag toe.

### **Visie Reigershoeve**

De Reigershoeve wil mensen met dementie als mens blijven zien, hen respecteren om wie ze zijn en ondersteunen hun leven voort te zetten zoals zij dat op dat moment willen en kunnen. Daarmee willen we eraan bijdragen dat zij zich prettig en van waarde kunnen voelen. De behoeften en gewoonten van de mensen met dementie die op de Reigershoeve komen of wonen zijn dan ook het uitgangspunt. De vrijheid die zij ervaren is hierbij een groot goed. We zijn ervan overtuigd dat we dit alleen kunnen realiseren als de Reigershoeve ook een goede werkgever is. We doen er daarom alles

aan om voldoende betrokken, gemotiveerde en goed opgeleide medewerkers in ons team te hebben en te houden die zorgverantwoordelijkheid willen en durven dragen. Tot slot willen we ook graag anderen inspireren om buitengewoon goede zorg aan mensen met dementie te bieden en bijdragen aan de ontwikkeling van onze sector.

Om echt te kunnen werken volgens deze visie kijken we steeds kritisch hoe we ons geld en dus ook onze tijd besteden. We willen zoveel mogelijk van de budgetten die we ontvangen vanuit publieke middelen besteden aan zorg en begeleiding die betekenisvol is voor de mensen met dementie en geboden wordt door liefdevolle en deskundige begeleiders. Daarom kijken we steeds wat van de dingen die we doen, waaronder administratieve handelingen, daadwerkelijk bijdragen aan goede zorg en begeleiding. Steeds weer vragen we ons af: Draagt wat we doen bij aan wat we beogen? Als dit niet zo is, dan moeten we het óf niet, óf anders doen.

### **Kijk op indicatoren basisveiligheid**

De Reigershoeve levert sinds de invoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in 2017 net als alle organisaties die verpleeghuiszorg bieden, de daarbij aansluitende indicatoren basisveiligheid aan. We merkten echter vanaf het begin dat deze indicatoren ons en onze collega's op de Reigershoeve niet helpen om datgene te doen wat het beoogt: het samen continu aan de verbetering van de zorg te werken ('Handboek voor zorgaanbieders en zorgprofessionals van verpleeghuiszorg'). Ook de jaarlijkse terugkoppeling die we ontvangen van Zorginstituut Nederland helpt hier niet bij.

In gesprekken met andere zorgaanbieders binnen en buiten de 'Radicale vernieuwing' werd ons meer en meer duidelijk dat dit eigenlijk voor heel veel aanbieders geldt. Het aanleveren van de gegevens kost iedereen tijd, en bovendien heeft men sterke vraagtekens over de inhoud. Ze dragen niet bij aan het gesprek over kwaliteit binnen de organisaties. Maar tegelijkertijd hoor je hier niemand écht over en blijven we de gegevens allemaal jaar in jaar uit aanleveren. Iets wat binnen de Reigershoeve misschien niet zoveel tijd kost met 27 bewoners, maar wat een heel ander verhaal is voor een zorgorganisatie met 20 locaties en misschien wel 1.500 bewoners. Allemaal tijd en geld besteed aan iets waarvan in de praktijk blijkt dat het niet bijdraagt aan het daadwerkelijk verbeteren van de zorg en dus beter anders besteed zou kunnen worden. Bovendien geeft het een buitenstaander mogelijk het beeld dat we met deze indicatoren een objectief beeld hebben van hoe het in de sector gaat en waar sprake is van goede zorg en waar in mindere mate. Iets wat volgens ons op basis van deze indicatoren niet beoordeeld kan worden.

Uiteindelijk bepaalt de context waarin beleid zijn werk doet, de werking van het beleid. Het is nu eenmaal niet zo dat de goede werking van de set indicatoren meteen bewezen is met de consensus die er, na veel hard werken door alle betrokkenen, in 2017 is ontstaan. Helpt het beleid, oftewel de indicatoren, niet, dan moeten we het lief hebben dit te erkennen, los te laten en verder te denken. Dat dit naar ons idee niet gebeurt vinden wij gezien de schijnveiligheid die het biedt en de tijd van professionals binnen zorgorganisaties die eraan besteed wordt, zorgelijk. Door allemaal te blijven volgen en te doen wat 'afgesproken' is en in het beleid staat verandert er niets en ontstaat mogelijk zelfs onterecht het beeld dat we allemaal toch goed bezig zijn met het verbeteren van de kwaliteit van zorg? Iets dat volgens ons zeker nodig is, maar waar het aanleveren van de indicatoren niet aan bijdraagt.

### **Wat dan wel?**

Zoals gezegd zijn wij er, net als de professionals die destijds in de werksessies die ten grondslag liggen aan de indicatoren gezeten hebben, van overtuigd dat het belangrijk is om continu aan het verbeteren van de zorg en begeleiding die we bieden te werken. Dat is iets wat we ook op de Reigershoeve elke dag weer doen door met elkaar te praten en te sparren om de best mogelijke oplossingsrichting te vinden voor de wensen, behoeften en mogelijke zorgproblemen van bewoners. Want leren en verbeteren vraagt om reflectie van zorgverleners, zoals ook uit de werksessies kwam

en uit onderzoek blijkt. Daar is tijd en ruimte voor nodig die wij op de Reigershoeve daarom jaar in jaar uit inplannen in ieders rooster en waar een goede reden voor nodig is om er niet bij te zijn. Het werken op een persoonsgerichte wijze vraagt immers veel van alle collega's en een team, omdat het inspelen op individuele voorkeuren, wensen en behoeften veel creativiteit, flexibiliteit en organisatietalent vraagt. Voldoende tijd voor reflectie, overleg en continu aandacht voor het begeleiden van de teams is daarom van groot belang. Maandelijks vinden er voor elk team (verplichte) team- en omgangsoverleggen plaats. Tijdens de omgangsoverleggen bespreken we bewoners met de psycholoog erbij om hen zo goed mogelijk te begeleiden en tijdig in te kunnen spelen op wensen en behoeften. Ook hebben we de overtuiging dat de visie blijvend onder de aandacht houden op allerlei manieren essentieel is om de visie ook daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Een van de manieren is om twee keer per jaar voor het hele team een visiedag te organiseren. Op deze dagen praten we samen over hoe we bewoners, bezoekers van de Ontmoetingsplek en nu ook de logees blijvend de aandacht en begeleiding kunnen bieden die zij nodig hebben. Zo blijft onze visie constant onder de aandacht, met als resultaat dat de bewoners zich over het algemeen prettig voelen en naasten tevreden zijn, net als medewerkers en vrijwilligers. Om te toetsen of we inderdaad doen wat we beloven in onze missie en visie maken we in toenemende mate gebruik van narratieve evaluaties. Aan de hand van de gedeelde ervaringen door medewerkers, vrijwilligers en naasten van bewoners en deelnemers kunnen we blijven leren en ontwikkelen.

#### **Tot slot**

We hopen dat deze zienswijze u meer inzicht heeft gegeven in onze werkwijze en onze drijfveer om dit jaar de gevraagde indicatoren gericht op basisveiligheid niet aan te leveren. Mocht u geïnteresseerd zijn om De Reigershoeve te bezoeken, dan bent u uiteraard van harte welkom.

Wij vragen het Zorginstituut en de Nza met klem om de verplichting van het aanleveren van de indicatoren basisveiligheid los te laten. In lijn met de bedoeling van het 'Kwaliteitskader verpleeghuiscare' vragen wij de ruimte te bieden aan zorgaanbieders om zelf de wijze waarop zij werken aan kwaliteit, en dus het continu verbeteren van de zorg te bepalen en hier verantwoording over af te laten leggen in hun Kwaliteitsverslag. In lijn met de oproep in beleidsnota's zoals 'Blijk van vertrouwen: Anders verantwoord voor goede zorg' (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2019) en boeken als 'De beleidsbubbel' (2023) denken wij dat we het bewijs voor kwaliteit uit de gemeenschap (bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers en collega's) moeten halen. Heel graag denken we hierover mee en dragen we aan deze ontwikkeling bij.

Wij kijken uit naar het gesprek van aanstaande dinsdag, 29 augustus, bij het Zorginstituut n.a.v. de brief die wij met de betrokken zorgorganisaties vanuit de 'Radicale vernieuwing zorg' aan hen verzonden hebben.

Alvast hartelijk dank voor het kennismaken van onze zienswijze en wij zien uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,



Mevrouw dr. B.M. Willemse en mevrouw dr. D. Smit  
Raad van Bestuur

Mevrouw drs. L. Haaring  
Voorzitter Raad van Toezicht

Mevrouw K. Hakkenbrak  
Lid Familieraad