

PLAN VAN AANPAK Kwaliteit & Veiligheid

Versie : 1.0
Datum : 29-12-2016
Status : Definitief



Plan van Aanpak Kwaliteit & veiligheid



Samen werkt 't beter

Voorwoord

Het leveren van zorg aan kwetsbare mensen, die voor hen iedere dag opnieuw het verschil maakt. Dat is de missie van Careyn. Die zorg voldoet aan de daaraan te stellen eisen op gebied van kwaliteit en veiligheid. Het is de primaire opgave en eindverantwoordelijkheid van het bestuur daarin zorg te dragen voor goed bestuur, waarbij sturing plaatsvindt op basis van resultaten, de feitelijke zorgverlening, de ondersteuning en systemen én het juiste voorbeeld en leiding wordt gegeven om met elkaar de juiste cultuur te ontwikkelen, passend bij kwalitatief goede zorg. Dat raakt aan randvoorwaarden zoals herkenbare visie en uitgangspunten, passende inrichting en uitvoering van de besturing, voldoende formatie van een passend deskundigheidsniveau en de cultuurelementen die behoren tot de opgave.

Het is duidelijk dat we op alle niveaus een forse inspanning hebben te verrichten om kwalitatief de juiste zorg te kunnen leveren. Careyn kiest voor een aanpak waarbij het primaat van de uitvoering en het eigenaarschap bij de teams ligt, geheel in lijn met de reeds ingezette werkwijze 'Professionele Sturing'.

De behoefte van de teams is leidend voor de keuze van in te zetten verbeteringen, geïnspireerd en gefaciliteerd door leiderschap. Deze aanpak moet uiteindelijk resulteren in een zorginstelling waar cliënten en medewerkers bewust voor kiezen: omdat de cliënt centraal staat, deze met aandacht voor diens persoon en behoeften - met vakmanschap en tegelijkertijd steeds 'op maat' - wordt benaderd, te allen tijde sprake is van zorg die kwalitatief onderscheidend is en alom wordt gehandeld en gestuurd vanuit het besef dat onze (zorg-) medewerkers daarin hét verschil maken.

De Raad van Bestuur heeft 2017 uitgeroepen tot het jaar waarin het werken aan kwaliteit en veiligheid de hoogste prioriteit heeft. We gaan er met elkaar alles aan doen om het hoogste doel voor onze organisatie te realiseren: het verlenen van goede en veilige zorg, afgestemd op de behoeften van de aan onze zorg toevertrouwde cliënten. We hebben alle vertrouwen in onze medewerkers die dagelijks met passie en energie onze cliënten geven waar ze behoefte aan hebben. Samen, want samen werkt het beter.

Raad van Bestuur
29 december 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
1. Situatieschets en uitgangspunten.....	6
1.1 Situatieschets	6
1.2 Visie op kwaliteit en veiligheid	7
1.3 Strategie: aanpak op alle niveaus, met korte en lange termijn	8
1.4 Scope en prioritering	9
2. Sturen op kwaliteit en veiligheid	11
2.1 Wat zijn de randvoorwaarden om onze kwaliteitsdoelstellingen te realiseren?	11
2.2 Hoe sturen we praktisch op kwaliteitsverbetering	13
2.3 Kwaliteit 'doen' en realiseren continue verbetering (PDCA)	14
2.3.1 Rollen	15
3. Randvoorwaarden voor goede zorg op orde	17
3.1 Voldoende en deskundig personeel in relatie tot de cliëntbehoefte/zorgzwaarte	17
3.2 Besturingsmodel	21
3.3 Cultuur, leiderschap en voorbeeldgedrag.....	22
4. Verbeteren kwaliteit en veiligheid zorg en behandeling.....	23
4.1 Clientdossier (ondersteunend aan het zorgproces)	23
4.2 Medicatieveiligheid (voldoet aan de veilige principes)	24
4.3 Vrijheidsbeperking, onbegrepen gedrag en gebruik psychofarmaca	25
4.4 Veilige leef- en werkomgeving (hygiënemaatregelen, onderhoud apparatuur).....	26
Bijlagen.....	28
Bijlage 1: Uitwerking rollen stuurorganisatie Kwaliteit & Veiligheid	28
Bijlage 2: Hoe stuurt Careyn op kwaliteit en veiligheid	33

Samenvatting

Careyn kreeg op 7 november 2016 een aanwijzing van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: IGZ) met de opgave om binnen 9 maanden organisatiebreed te voldoen aan de gestelde normen voor goede zorg betreffende de intramurale ouderenzorg.

Tekortkomingen zijn geconstateerd op de thema's:

- Clientdossier.
- Deskundigheid en inzet medewerkers.
- Sturen op kwaliteit en veiligheid.
- Goed bestuur.

De in de aanwijzing en eerdere IGZ rapportage uitgewerkte bevindingen alsmede de analyse van het Programma Waardigheid en Trots, vormen de basis voor het plan van aanpak. Het beoogt binnen de aangegeven periode (tot 1 augustus 2017) organisatie breed te voldoen aan de aangegeven normen en is tevens de opmaat tot een programmaplan dat moet leiden tot de structurele en aantoonbare borging van kwaliteit en veiligheid binnen Careyn. Een dergelijk plan voor de lange termijn vraagt analyse en beoordeling van de complexe situationele context binnen Careyn; het wordt in gezamenlijkheid opgesteld met het interventieteam, dat medio december is geformeerd.

Naast het lopende programma Waardigheid en Trots op zeven locaties wordt op geleide van het voorliggende plan van aanpak het beheersbaar maken van risico's en het in de teams werken aan kwaliteit nader geprioriteerd en uitgewerkt. Het bestuur is zich terdege bewust dat deze slag alleen gemaakt kan worden wanneer er voldoende randvoorwaarden voor kwaliteit in de organisatie aanwezig zijn en een kwaliteitssysteem is ingevoerd dat op alle niveaus in de organisatie wordt ervaren en toegepast. De oorzakenanalyse is daarin duidelijk: onvoldoende aansturing en overbelasting van de zorgteams brachten hen in een negatieve spiraal, die omgebogen moet worden. Dan zal in teams weer ruimte gaan ontstaan om met kracht te werken aan de voorliggende opgave.

Die opgave krijgt de komende zeven maanden vorm door:

- Sturen op kwaliteit en veiligheid.
- Op orde brengen van randvoorwaarden voor goede zorg.
- Verbeteren van kwaliteit en veiligheid zorg en behandeling.

De uitwerking in het plan van aanpak van deze drie pijlers wordt hierna samengevat.

Sturen op kwaliteit en veiligheid

De Raad van Bestuur heeft eind november de Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid geïnstalleerd onder leiding van een extern voorzitter, de heer drs. F.M. (Frans) Versteegen, voormalig inspecteur voor de gezondheidszorg. De stuurgroep heeft primair als opdracht om kwaliteitsinformatie te verzamelen, te analyseren, trends en risico's te signaleren op het gebied van zorg en behandeling en deze terug te koppelen naar de lijnorganisatie. Tevens monitort de stuurgroep in hoeverre de totale organisatie in staat is kwaliteitsinformatie in te zetten bij het doorvoeren van verbeterprojecten volgens de PDCA-cyclus.

Het (tijdelijk) positioneren van deze stuurgroep naast de lijnorganisatie, moet de organisatie ondersteuning bieden bij het uitvoeren van risicomanagement, het bespreekbaar maken van dilemma's en de daarop volgende noodzakelijke keuzes en de dialoog daarover in de organisatie, van Raad van Toezicht tot de zorgteams en vice versa. De externe voorzitter van de stuurgroep bewaakt en waarborgt de daadwerkelijke uitvoering van dit proces.

De stuurgroep heeft daarnaast de opdracht om alle kwaliteitsprojecten te structureren en richting te geven. Op basis van analyse van uitgevoerde (interne en externe) audits is een risicoanalyse uitgevoerd op basis waarvan 10 aandachtlocaties zijn vastgesteld waar de verbetermaatregelen met prioriteit worden uitgevoerd door intensivering van sturing, coördinatie en ondersteuning van de teams. Ook is het 'Team Zorgaudit' opgeschaald en in december gestart met het bezoeken van locaties waar niet recent een audit is uitgevoerd. Dit team levert gegevens aan voor de IGZ-rapportage van 1 maart aanstaande zodat deze is voorzien van valide en betrouwbare informatie over de aanwezigheid van de IGZ-normen op de intramurale zorglocaties van Careyn. Naast kwaliteit 'meten' is de aanpak gericht op kwaliteit 'doen' in de teams. Hiervoor is een lokale structuur ingericht op de locaties: het multidisciplinaire ontwikkelteam. De rol van kwaliteitsverpleegkundigen en behandelaren in de inhoudelijke ontwikkeling van kwaliteit van behandeling en zorg in de teams vormt de basis.

Op orde brengen van randvoorwaarden voor goede zorg

In dit hoofdstuk komt allereerst het thema 'Voldoende en deskundig personeel in relatie tot de cliëntbehoefte/zorgwaarde' aan de orde.

Er zijn acties uitgewerkt op het gebied van formatie, deskundigheid, bijscholingen, bekwaamheid voorbehouden/risicovolle handelingen, effectief roosteren, voorwaarden voor de inzet van flexwerkers.

Voor alle locaties wordt een analyse uitgevoerd van de capaciteit en deskundigheid van de teams in relatie tot de doelgroep cliënten. Ten behoeve hiervan is het project *Opstellen cliëntprofielen en in- en exclusiecriteria* van start gegaan. Ook het documentenbeheer van richtlijnen en protocollen in het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) wordt verbeterd.

In 2016 is de extramurale zorg gestart met het aanmelden van verpleegkundigen en verzorgende bij de vereniging van Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland, de V&VN. In 2017 gebeurt dit voor de intramurale medewerkers.

Een tweede thema is het 'Besturingsmodel Careyn'. Op de korte termijn wordt voorzien in adequaat locatiemanagement in de huizen. Daarna kan de teamondersteuning op maat worden ingericht. Op basis van analyse van het huidige besturingsmodel wordt gekeken naar een effectievere borging van sturing en communicatie door de lijnorganisatie.

De Raad van Toezicht stelt een actueel toezichtplan op voor de periode 2017 - 2018 dat voldoet aan de richtlijnen van good governance van de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in Zorg en Welzijn, de NVTZ.

Verbeteren kwaliteit en veiligheid zorg en behandeling

De IGZ op nog vier andere thema's verbeterpunten gesignaleerd:

- Clientdossier.
- Medicatieveiligheid.
- Vrijheidsbeperkende maatregelen.
- Veilige leef- en werkomgeving.

De normen die hier voor gelden, moeten voor de intramurale zorg organisatie breed aantoonbaar zijn behaald. De thema's zijn in het plan van aanpak op inhoud uitgeschreven, zodat voor alle teams duidelijk is welke structuren, processen en resultaten aantoonbaar moeten zijn geregeld. Het resultaat wordt inzichtelijk gemaakt door het 'Team Zorgaudit' en aan de teams zelf en de stuurgroep gerapporteerd. In de aanwijzing benoemt de IGZ specifiek verbeterpunten in het gebruik van het cliëntdossier. Gegeven de omstandigheden is ervoor gekozen het huidige ECD (Caress) voorlopig te handhaven, mits er aanpassingen mogelijk zijn die zorgen voor een betere ondersteuning van het primair proces.

Elk team spreekt af welke medewerkers extra scholing of coaching nodig hebben bij het uitwerken van bijvoorbeeld de risicogebieden, de domeinen en het formuleren van doelen.

Kwaliteitsverpleegkundigen controleren de dossiers momenteel op volledigheid.

Tot slot: in het ontwerp van het plan van aanpak is het lastig gebleken om telkens een onderscheid te maken tussen korte termijn (acties om risico's weg te nemen) en lange termijn (maatregelen om de kwaliteit aantoonbaar te borgen). Careyn is op beide sporen actief, met de focus het komende half jaar op de korte termijn.

1. Situatieschets en uitgangspunten

1.1 Situatieschets

Careyn staat voor goede zorg, plezier in het werk en gezond bedrijf.
Doelstelling 2020: optimale balans vinden.



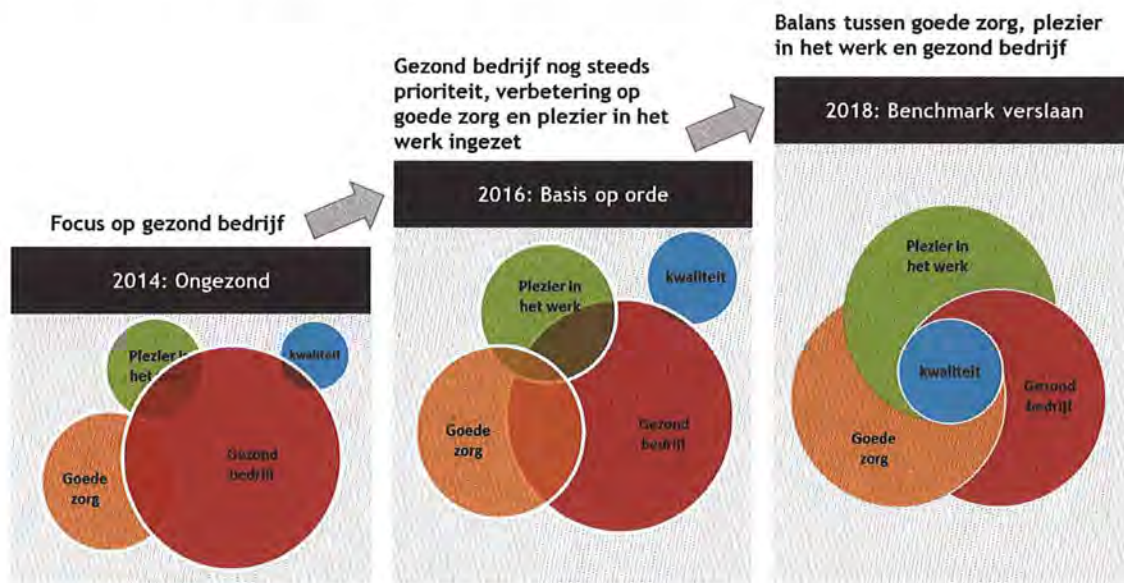
De situationele context van Careyn is complex:

1. De sector zit middenin een transitie die z'n weerga niet kent. De AWBZ is ingeruild voor een nieuw stelsel met een hoge mate van complexiteit. Er is sprake van korte- en lange termijn effecten, er zijn nog veel onzekerheden in regelgeving en bekostiging.
2. Careyn is een grote en ingewikkelde fusieorganisatie waarbinnen nog steeds restanten 'post-fusie' problematiek waarneembaar zijn.
3. Eind 2013 was de continuïteit van Careyn in het geding. Er was sprake van een ernstig ongezonde financiële situatie: Careyn had te maken met een verlies van 18,2 miljoen, een dalend operationeel resultaat en niet geborgde ratio's met als noodzakelijk gevolg een stevig transitie- en saneringsbeleid.
4. Careyn wordt medio 2016 vermeld op, wat is gaan heten, de 'zwarte lijst' van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: IGZ). Vervolgens blijkt Careyn in oktober 2016 nog steeds op die lijst voor te komen. Careyn krijgt een aanwijzing van de IGZ.

Deze complexiteit aan factoren is mede aanleiding geweest voor het ontstaan van de situatie waarin Careyn zich momenteel bevindt. Er is veel van de betrokken medewerkers gevraagd. Eén en ander heeft in een hoog tempo geleid tot een organisatie die nog maar weinig weg heeft van de verschijningsvorm in voorgaande fasen. Er is veel gereorganiseerd en gereduceerd, de structuur is verregaand aangepast en medewerkers zijn de afgelopen tijd tamelijk sterk vanuit een bedrijfsmatige oriëntatie benaderd. Dat alles heeft beslist resultaten opgeleverd waarbij tevredenheid past. Careyn kent, hoewel nog fragile, weer een toekomstperspectief.

Tegelijkertijd valt niet te ontkennen dat de ingezette transitie zijn bijwerkingen kent. Professionele Sturing is snel geïmplementeerd na een ruime periode van top down georiënteerde sturing. Dit bleek lastig voor onze medewerkers. Daarbij was er gegeven de financiële situatie, weinig financiële ruimte voor eigen invulling per locatie. Het inlopen van achterstand op gebied van medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid heeft daardoor niet gelijke tred gehouden met het inlopen van de achterstand op bedrijfsmatige items. Dat stelt teleur, niet in het minst vanwege de impact daarvan voor de doelgroep voor wie wij in de dagelijkse praktijk het verschil dienen te maken. En dat - op zijn beurt - kan alleen dan wanneer wij onze medewerkers weer de ruimte en randvoorwaarden weten te bieden om vanuit een intrinsiek gedreven motivatie de beste zorg te bieden. Dat is de kern van onze opgave.

Onderstaande figuur geeft het lange termijn perspectief van Careyn weer.



Figuur 1. Lange termijn perspectief Careyn

Begin 2016 werd, conform dit perspectief, de focus verlegd van 'gezond bedrijf' naar 'goede zorg'. Er waren al stappen gezet met de implementatie van professionele sturing en meer aandacht voor kwaliteit van zorg en bijbehorende investeringen was gepland. Het programma Waardigheid & Trots startte in 2016 op 7 locaties met het wegnemen van risico's en de versterking van kwaliteit op die locaties.

De focus op goede zorg kwam voorjaar 2016 in een stroomversnelling door de plaatsing van Careyn op de zogenaamde 'zwarte lijst' van de Inspectie voor Gezondheidszorg (IGZ). Careyn zette een kwaliteitsprogramma op onder leiding van een kernteam kwaliteit. Dit mocht niet voldoende baten: ondanks zichtbare verbeteringen oordeelde de IGZ de aansturing op kwaliteitsverbetering, deskundigheid van medewerkers en de dossiervoering bij Careyn nog onder de maat. Stichting Careyn ontving op 7 november 2016 een aanwijzing van de IGZ. Careyn heeft 9 maanden de tijd om maatregelen te treffen en verbeteringen aan te brengen in goede en veilige zorg. De voorzitter van de Raad van Bestuur vertrok en op 1 november trad Harry Luik aan als (tijdelijk) voorzitter Raad van Bestuur Careyn en portefeuillehouder kwaliteit.

1.2 Visie op kwaliteit en veiligheid

Het leveren van zorg aan kwetsbare mensen, die voor hen iedere dag opnieuw het verschil maakt. Dat is de missie van Careyn. Die zorg voldoet vanzelfsprekend aan de daaraan te stellen eisen op gebied van kwaliteit en veiligheid. Het is de primaire opgave en eindverantwoordelijkheid van het bestuur daarin passend te voorzien. Dat raakt aan randvoorwaarden zoals herkenbare visie en uitgangspunten, passende inrichting en uitvoering van de besturing, voldoende formatie van een passend deskundigheidsniveau en de cultuurelementen die behoren tot de opgave.

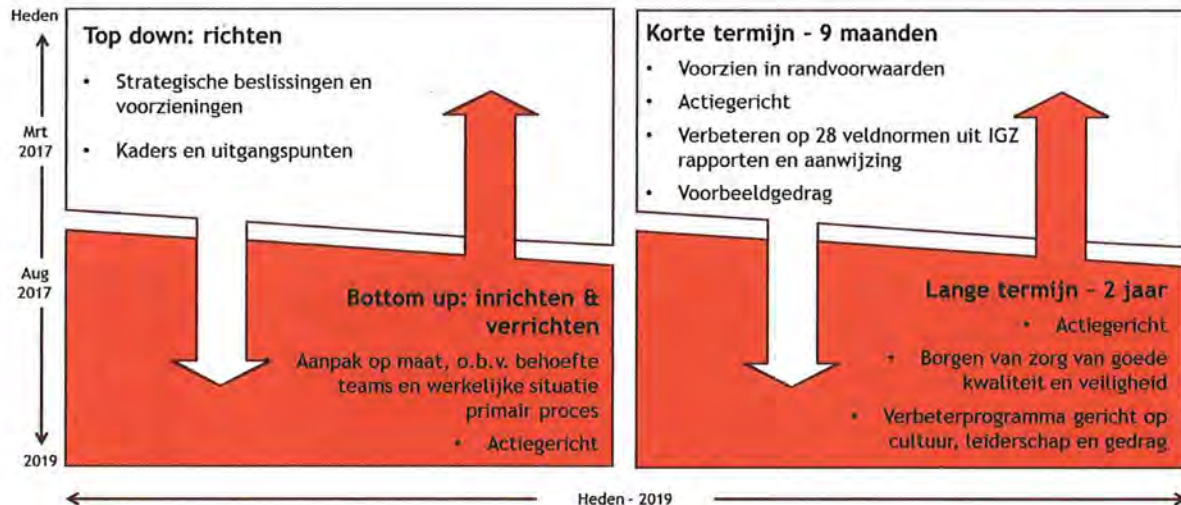
1.3 Strategie: aanpak op alle niveaus, met korte en lange termijn

Het is duidelijk dat we op alle niveaus een forse inspanning hebben te verrichten om de balans te hervinden. Careyn kiest voor een aanpak waarbij het primaat van de uitvoering en het eigenaarschap bij de teams ligt, geheel in lijn met de reeds ingezette werkwijze 'Professionele Sturing'. De behoefte van de teams is leidend voor de keuze van in te zetten verbeteracties, geïnspireerd en gefaciliteerd door leiderschap. Leiderschap op alle niveaus van de organisatie. Deze aanpak moet er uiteindelijk in resulteren dat we een zorginstelling zijn waarvoor cliënten en medewerkers bewust kiezen: omdat de cliënt centraal staat, deze met aandacht voor diens persoon en behoeften - met vakmanschap en tegelijkertijd steeds 'op maat' - wordt benaderd, te allen tijde sprake is van zorg die kwalitatief onderscheidend is en alom wordt gehandeld en gestuurd vanuit het besef dat onze (zorg-) medewerkers daarin h t verschil maken.

De kern van de bestuurlijke lijn voor de komende tijd is:

- Sturen op kwaliteit en veiligheid.
- Op orde brengen van randvoorwaarden voor goede zorg.
- Verbeteren van kwaliteit en veiligheid zorg en behandeling.

De aanpak kenmerkt zich door een korte en lange termijn uitwerking, zie figuur 2. Voorliggend plan is geënt op de korte termijn en kent een doorlooptijd van maximaal 7 maanden (tot 1 augustus 2017). Acties worden geprioriteerd en in de tijd weg gezet, op basis van de resultaten van Team Zorgaudits. Dit team heeft uiterlijk 1 februari 2017 elke locatie geauditeerd.

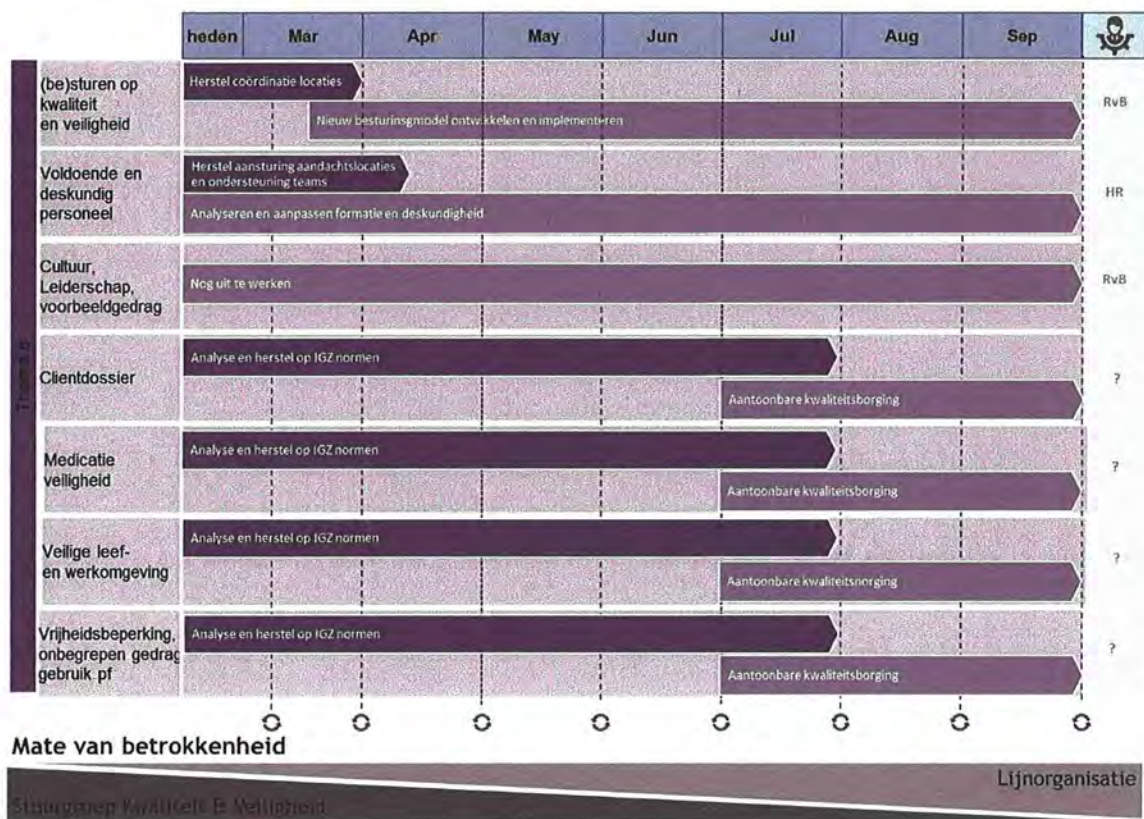


Figuur 2. Tweesporenbeleid: korte  n lange termijn; top down  n bottom up

Het plan voor de lange termijn wordt gemaakt met hulp van het interventieteam dat medio december is geformeerd. Naar verwachting zal dit vervolgplan uiterlijk juli 2017 gereed zijn. Dit kent een doorlooptijd van circa twee jaar.

De hoofdthema's kennen diverse werkstromen, voorzien van acties. Veel van de acties zijn te beschouwen als aparte projecten. Deze zijn of worden uitgewerkt in projectplannen. Elk project kent een eigenaar. Alle projecten samen leveren resultaten op die in hun samenhang de bevindingen van de IGZ elimineren en borgen dat we zorg bieden van goede kwaliteit en de

veiligheid structureel op orde is. De reeds geïnstalleerde stuurgroep die bewust naast de lijnorganisatie is geplaatst, is verantwoordelijk voor het bevorderen van samenhang, resultaat en tempo. In de loop der tijd verschuift de mate van betrokkenheid van de stuurgroep steeds meer terug naar de lijnorganisatie. Zie figuur 3.



Figuur 3. Thema's en werkstromen PVA

1.4 Scope en prioritering

De aanpak geldt voor alle intramurale locaties van Careyn. De uitgangssituatie per locatie is echter verschillend. Deze is bepaald met behulp van een risicoanalyse (resultaten van interne audits, calamiteiten, opbouw personele deskundigheid locaties, beschikbaarheid kwaliteitsverpleegkundigen, score zelfevaluatie IGZ-normen, percentage ziekteverzuim en openstaande vacatures). De volgende locaties zijn als 'aandachtslocaties' gelabeld:

1. De Ark
2. Rozenhof
3. Woerdblok
4. De Geuzenveste
5. Tuindorp Oost
6. Snavelenburg
7. Weddesteyn/Waterschapshuis
8. Grootenhoek
9. Hart van Groenewoud
10. Rozenhoek

De uitgangssituatie bepaalt de in te zetten verbetermaatregelen. Voor de tien aandachtslocaties worden de verbetermaatregelen met voorrang uitgevoerd met behulp van intensivering van sturing, coördinatie en ondersteuning van de teams.

2. Sturen op kwaliteit en veiligheid

2.1 Wat zijn de randvoorwaarden om onze kwaliteitsdoelstellingen te realiseren?

Succes ontstaat in het primair proces. Professionals staan in hun dagelijks werk continu in contact met cliënten. Hierdoor kunnen zij ook het beste bepalen wat klanten als kwaliteit ervaren. Dat geldt ook voor de slimme inzet van beschikbare middelen.

Een logisch gevolg is dan ook dat de verantwoordelijkheid voor 'continu verbeteren en slimmer werken' steeds meer bij de professionals ligt. En dat leidt tot een heroverweging van de invulling van kwaliteitszorg. Niet het systeem, de protocollen en handboeken zijn leidend, maar de cliënt en de professionals in het primair proces. Daar waar het gebeurt!

Hiertoe heeft Careyn Professionele Sturing geïmplementeerd. Een model wat uitgaat van een team dat verantwoordelijk is voor het gehele zorgproces. Het team is verantwoordelijk voor het leveren van zorg die voldoet aan de vigerende wet- & regelgeving en afspraken die met de cliënt zijn gemaakt en vastgelegd. Tevens zijn ze verantwoordelijk voor het werken binnen de afgesproken financiële kaders.

Hiervoor hebben we nodig:

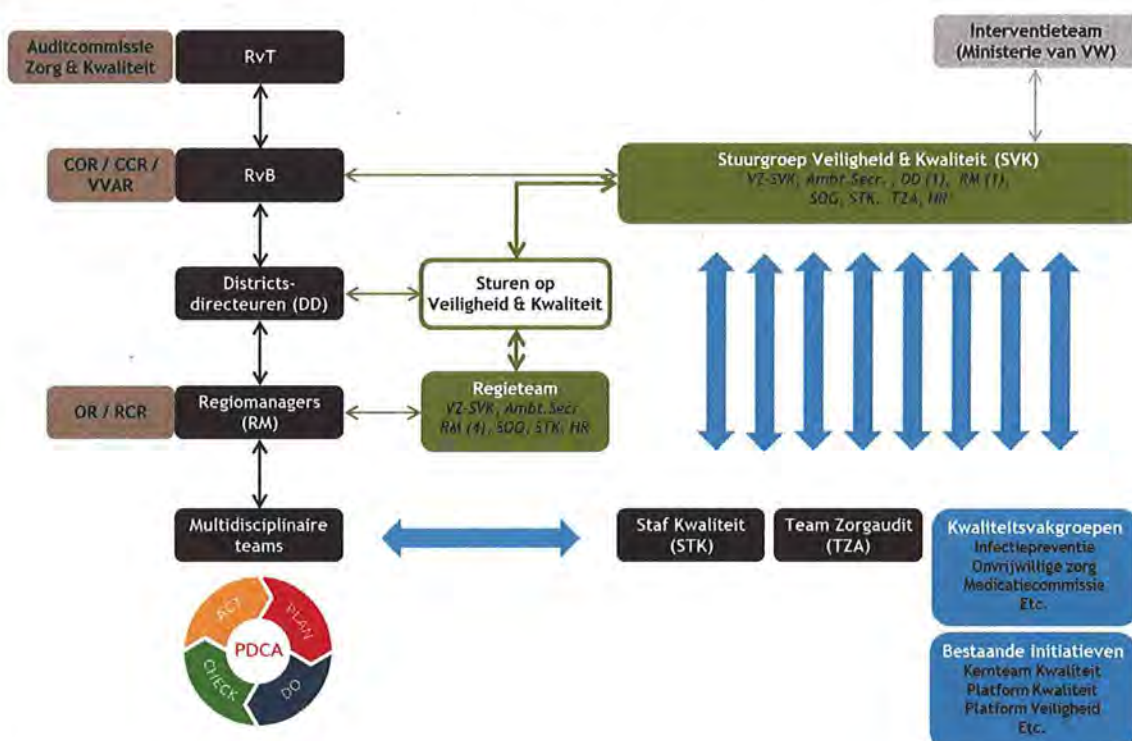
- Enthousiaste, betrokken en deskundige professionals.
- Voldoende professionals.
- Multidisciplinaire samenwerking en medische regie.
- Tijd en oprechte aandacht voor de cliënt.
- Een ondersteunende organisatie, processen en systemen.
- Methoden en instrumenten om te verbeteren.
- Leiderschap.

De afgelopen periode is veel aandacht uitgegaan naar de technische kant van Professionele Sturing: methoden, instrumenten, processen en systemen. Randvoorwaarden (kennis, kunde, tijd, etc) zijn onvoldoende gerealiseerd. Concreet betekent dit voor de komende periode:

Directe acties

- Direct ondersteunen van de (aandachts)locaties door:
 - Herstellen sturing locaties door middel van (tijdelijk) aanstellen van een locatieverantwoordelijke.
 - De locatieverantwoordelijke gaat in nauwe samenwerking met de regiomanager en manager behandeling/ gespecialiseerde verpleging multidisciplinaire samenwerking verbeteren en borgen op de locaties.
 - De locatieverantwoordelijke neemt naast een aantal ondersteunende taken ten behoeve van de teams op locatie een rol in het richting geven aan samenwerkingsafspraken vanuit de multidisciplinaire teams op locatie en signaleert aan de regiomanager/ manager behandeling/ gespecialiseerde verpleging knelpunten hierin.
 - Herstellen eigenaarschap teams door middel van (tijdelijk) intensiveren van sturing, coördinatie en ondersteuning van de teams, bijvoorbeeld:

- Elders c.q. anders beleggen van lastige teamtaken zoals roosteren en andere registratieve taken.
 - Aanstellen c.q. intensiveren rol kwaliteitsverpleegkundige.
 - Optimaliseren van multidisciplinaire samenwerking.
 - Treffen van maatregelen op basis van analyse van formatie/teamprofiel versus cliëntgroep en zorgvraag.
- Verbeteren van de sturing van de organisatie met als hulpmiddel inrichten stuur- en implementatie vehikel naast de lijnorganisatie om de aandacht en snelheid voor verbetering te verhogen en versnellen (zie bijlage 1 voor een uitwerking van de rollen).
 - Inrichten Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid *(reeds gerealiseerd en in werking)*
 - Inrichten Regieteam Kwaliteit & Veiligheid *(reeds gerealiseerd en in werking)*
 - Inrichten Team Zorgaudit *(reeds gerealiseerd en in werking)*
 - Inrichten van (multidisciplinair) ontwikkelteam op locatieniveau bestaande uit locatieverantwoordelijke, specialist ouderengeneeskunde, kwaliteitsverpleegkundige, psycholoog, eventueel coach Waardigheid & Trots die sturing geeft aan een systematische aanpak en uitvoering van de verbeterplannen en -acties in de zorgteams en die faciliteert.
 - Op elk niveau, van team tot Raad van Toezicht, op orde brengen van de analyse van kwaliteitsresultaten zoals MIC en klachten en de opvolging waarborgen (aanpassing zorgleefplan, verbeterprojecten).
 - Inrichten decentrale, team feedback-cyclus op kwaliteit en functioneren.



Figuur 4. Ingerichte stuurorganisatie

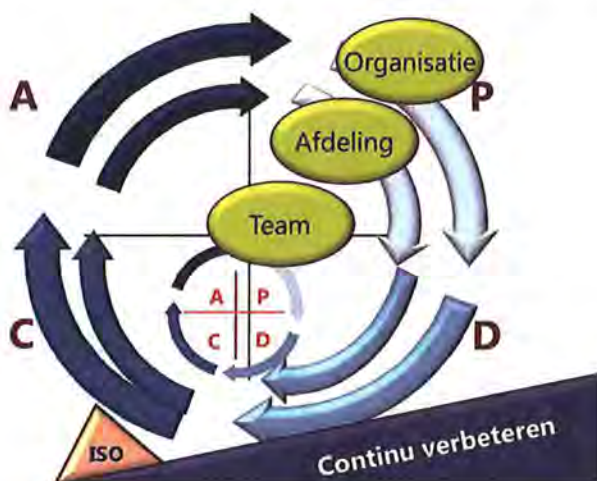
2.2 Hoe sturen we praktisch op kwaliteitsverbetering

Sturen kent een 'harde' en een 'zachte' kant. De harde kant kenmerkt zich door het nemen van besluiten op basis van (management)informatie. Deze informatie kenmerkt zich heden bij Careyn door de cijfermatige insteek, ofwel 'meetbare' kwaliteit. Aantal en ontwikkeling (trends) incidenten, klachten, tevredenheid uitgedrukt in cijfers.

Aanvullend hierop gaat Careyn voor 'merkbare' kwaliteit. Dit laat zich minder uitdrukken in cijfers, en meer in gevoel, bezieling en passie. Ofwel een lach op het gezicht van de cliënt én van de medewerker.

Doelstelling is het bewerkstelligen van een continu proces. Dit start met een helder doel ('plan'), dat in het primair proces wordt uitgewerkt en opgepakt ('do'). Vervolgens wordt periodiek de thermometer in de organisatie gestoken en gemeten in hoeverre de organisatie voldoet aan de gestelde doelstellingen ('check').

Er wordt gebruik gemaakt van verschillende kwaliteitsinstrumenten zoals interne audits, incident- en calamiteitenmeldingen, klachten, tevredenheidsmetingen en risicoanalyses. Deze informatie wordt integraal gebundeld, geanalyseerd en geduid in een kwartaalrapportage, en leidt tot Careyn brede en regionale aanpassingen in het primair proces ('act'). Deze werkwijze vindt plaats op elk niveau, van elk team in elke regio op basis van een eigen verantwoordelijkheid, werkend met eenzelfde doel voor ogen: de kwaliteit van zorg voor cliënten.



Figuur 5. PDCA-cyclus op elk niveau

In de huidige situatie komt dit continu proces onvoldoende tot stand, door het ontbreken van voldoende kennis, kunde en tijd. Ook ontbreekt het aan een efficiënt ingerichte monitor die op elk niveau laat zien op welke wijze het team, de locatie of organisatie er als geheel in slaagt de resultaten te halen. Hierdoor is kwaliteitsinformatie niet voor alle niveaus beschikbaar en is de informatie niet altijd actueel of goed te duiden.

Careyn treft verbetermaatregelen (zie paragrafen randvoorwaarden) om deze situatie te verbeteren, echter heeft dit tijd nodig. In de tussentijd is dit proces voor een bepaalde tijd gedeeltelijk uit de lijnorganisatie getrokken. Met deze interventie beogen we snelle verbetering in het doorlopen van de PDCA cyclus.

Concreet betekent dit voor de komende periode:

- Taakhouder MIC (team) voert analyse van MIC's uit en rapporteert hierover maandelijks.
- Het (multidisciplinair) ontwikkelteam beoordeelt de resultaten van alle ingezette kwaliteitsinstrumenten per locatie.
- Stuurgroep K&V analyseert locatieresultaten en signaleert trends.
- Stuurgroep K&V stelt ieder kwartaal¹ een kwaliteitsrapportage op die de resultaten en progressie op het gebied van goede zorg op locatie-, regio- en organisatieniveau weergeeft (zie bijlage 2 Hoe stuurt Careyn op kwaliteit en veiligheid). Tevens worden er conclusies en adviezen aan verbonden. Deze rapportage wordt gedeeld met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.
- De Raad van Bestuur stuurt de organisatie mede op basis van de kwaliteitsrapportage en (ongevraagd) advies van de Stuurgroep K&V. De kwaliteitsrapportage komt aan de orde in de maandelijkse reviewgesprekken met het management.
- Maandelijks bespreken van de voortgang van de verbetermaatregelen in het managementteam van de districten in aanwezigheid van een kwaliteitsadviseur.
- Uitvoeren van effectiviteitsmetingen van de verbetermaatregelen door het Team Zorgaudit.

2.3 Kwaliteit 'doen' en realiseren continue verbetering (PDCA)

Kwaliteit ontstaat in het primair proces, waarmee het primaat van de totstandkoming en uitvoering van verbeteracties in essentie bij de teams en de kwaliteitsverpleegkundigen ligt. Daarnaast is iedere medewerker van Careyn verantwoordelijk voor het leveren van goede zorg en het welzijn van de cliënt. Careyn kiest voor een aanpak die zich laat kenmerken door een gelijktijdige bottom-up en top-down benadering.

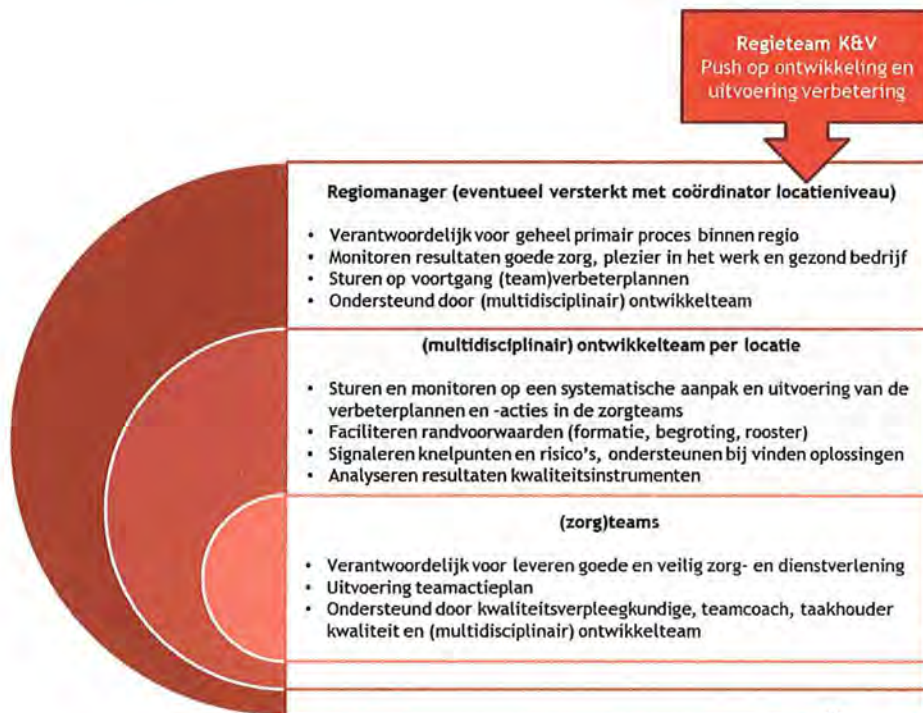
De lijnorganisatie is en blijft verantwoordelijk voor het leveren en borgen van goede kwaliteit en veiligheid van zorg en dienstverlening.

Inrichten van lokale structuur

Een lokale, geordende structuur waarin ieders rol duidelijk is en met coaching en kennisoverdracht van ieders taken, is de ruggengraat van het leren en ontwikkelen in de organisatie. Door de structuur goed in te richten en systematisch agenda's te verbinden en de voortgang te monitoren wordt een attitude van 'leren' ontwikkeld.

Daarvoor gebruiken we de structuur die in de afgelopen maanden met Waardigheid & Trots en voor Professionele Sturing is ontwikkeld en getoetst. Daar waar zorgteam staat is ook behandelteam of welzijnsteam te lezen.

¹ Frequentie wordt eerste periode verhoogd tot maandelijks



Figuur 6. Lokale structuur gericht op kwaliteit 'doen'

2.3.1 Rollen

Regiomanager

De regiomanager is eigenaar van de verbeterprocessen op zijn of haar locatie(s) en is gemandateerd te doen wat noodzakelijk is om te komen tot goede kwaliteit en veiligheid van zorg.

De regiomanager krijgt ondersteuning van een (multidisciplinair) ontwikkelteam per locatie en van kwaliteitsverpleegkundigen.

(Multidisciplinair) ontwikkelteam

De regiomanager vormt een lokaal (multidisciplinair) ontwikkelteam op locatieniveau.

Dit team bestaat in ieder geval uit:

- De regiomanager.
- Locatieverantwoordelijke (indien aanwezig).
- Specialist ouderengeneeskunde.
- Een kwaliteitsverpleegkundige.
- Psycholoog.
- Coach Waardigheid & Trots (indien aanwezig).

Zij maken een plan van aanpak voor de locatie, signaleren knelpunten en risico's en dragen bij aan een zorgvuldige totstandkoming en uitvoering van verbeteracties. Resultaten van ingezette kwaliteitsinstrumenten (bijvoorbeeld rapportages interne audits en calamiteitenonderzoek) worden besproken en zo nodig wordt daar actie op ondernomen. Het ontwikkelteam draagt zorg voor de totstandkoming van een systematisch verbeterplan per team en draagt zorg voor een adequate coaching van de teams.

Kwaliteitsverpleegkundige

De kwaliteitsverpleegkundige is weliswaar werkzaam in de nieuwe rol, maar diens concrete taken en bevoegdheden vragen om meer uitwerking, zodat die Careyn breed gelden. De kwaliteitsverpleegkundige is als het ware de verlengde arm van de regiomanager voor wat betreft de inhoud van zorg en levert zodoende een bijdrage aan de kwaliteit van zorg door als kennisdrager invoering, uitvoering en evaluatie van zorg op de afdelingen te begeleiden. De kwaliteitsverpleegkundige is voor de teams een vraagbaak over de kwaliteit van zorg. De medewerkers krijgen *coaching on the job* over het cliëntperspectief, met als rode draad het zorgleefplan. Er is een nieuw VRH beleid (risicovolle handelingen) ontwikkeld dat nu bij de COR voorligt.

De kwaliteitsverpleegkundige heeft een belangrijke rol bij de intercollegiale toetsing op de risicovolle handelingen.:

- De risicovolle handelingen behorend bij de functie op de werkvloer worden getoetst.
- De kwaliteitsverpleegkundige (intramuraal) en de (wijk)verpleegkundige (extramuraal) voeren deze taak uit..

Daarnaast speelt de kwaliteitsverpleegkundige een actieve rol in het invoeren en op de werkvloer leren toepassen van nieuwbeleid en nieuwerichtlijnen en protocollen.

De kwaliteitsverpleegkundige voert de regie bij interne en externe audits op zorginhoudelijk terrein. De kwaliteitsverpleegkundige is betrokken bij het opstellen en monitoren van verbeterplannen.

Teamcoach als begeleider om samenwerking en zelfstandig vermogen van teams te vergroten

Elk team krijgt begeleiding van een teamcoach met het vertalen van het *wat* (teamactieplan) naar het *hoe* (samenwerking, professionele sturing). De coach volgt de voortgang van de teams en meldt die in het ontwikkelteam. De coaching is gericht op het ontwikkelen en vergroten van het vermogen tot zelfstandig werken, probleemoplossing en professionele sturing. Daarnaast verbindt de coach de teams voor het uitwisselen van ervaringen en best practices. De teams nemen hierbij zelf het voortouw. De coach begeleidt teams, signaleert voortgang en stagnatie binnen het team en rapporteert hierover aan het ontwikkelteam en de regiomanagers.

Korte termijn acties

- Inrichten lokale (multidisciplinaire) ontwikkelteams, zoals in oktober 2016 reeds is ingezet.
- Uitvoeren analyse op teamniveau door lokaal (multidisciplinair) ontwikkelteam.
- Ontwikkelen plan van aanpak op locatieniveau, op basis van teamanalyses.
- Intensiveren en nader uitwerken rol kwaliteitsverpleegkundige.

3. Randvoorwaarden voor goede zorg op orde

3.1 Voldoende en deskundig personeel in relatie tot de cliëntbehoefte/zorgzwaarte

Eind 2016 verkeert de sector en in het bijzonder Careyn in een ingewikkelde en een (te) krappe arbeidsmarkt. Voldoende gekwalificeerd personeel is een belangrijke randvoorwaarde bij de beïnvloeding van kwaliteit. De situatie bij Careyn is als volgt te typeren:

- Toenemende werkdruk doorzwaardere zorg en door eigen reorganisatie en bezuinigingen hebben een negatieve invloed op plezier in het werk.
- Er is onvoldoende deskundig personeel.
- Een hoog verzuim.
- Veel flexmedewerkers.
- Leiding is weggefallen zonder goed alternatief vangnet
- Gebrek aan sturing en coördinatie op locatie.

De opgave op het gebied van human resource is beslist majeur. Het programma dient er met voorrang en overtuiging in te voorzien dat we kunnen beschikken over (i) voldoende personeel dat de (ii) bekwaamheden (en bevoegdheden) heeft die de steeds zwaardere zorg vereist, (iii) de intrinsieke motivatie van deze medewerkers om zorg van de beste kwaliteit te leveren wordt hersteld en bevorderd, zij daarbij (iv) passende ondersteuning en (v) leiding ervaren en - tot slot - de tijd hebben om met elkaar te werken aan de verbetering van kwaliteit. Deze opgave is cruciaal in de algehele aanpak. Tegelijkertijd laat deze zich niet zo maar adresseren. We spreken over een aantal taaie (in- en externe) vraagstukken die daaraan annex zijn. En we hebben als onderdeel daarvan - denk maar aan de arbeidsmarktproblematiek, met name voor de hogere functieniveaus - de opgave bovendien niet geheel in eigen hand.

Doelstellingen

Onze medewerkers hebben de sleutelrol in de realisatie van onze missie en daarmee tevens waar het onze kwaliteitsdoelstellingen en -initiatieven betreft die in dit plan zijn beschreven. Het is aan hen het verschil te maken. Kijkend naar onze opgave onderkennen we de volgende doelstellingen:

1. *Voldoende bevoegde en bekwame medewerkers*

We hebben voldoende bevoegd en bekwame medewerkers op het juiste niveau én met de benodigde kennis (zoals over onbegrepen gedrag) beschikbaar om zich adequaat te kunnen kwijten van de zorgopgave. Zij ervaren voldoende tijd (ook voor adequate overdracht en rapportage van zorg) om goede zorg te bieden en zich daarin verder te bekwamen.

2. *Structurele ontwikkeling van medewerkers*

Ons personeel heeft in relatie tot de doelgroep die zich kenmerkt door een steeds zwaarder wordende zorgvraag, de beschikking over voldoende en de juiste deskundigheid en wij bieden de mogelijkheid voor structurele bijscholing, afgestemd op de doelgroep. Hierbij kijken we niet alleen naar interne medewerkers, maar daar waar nodig ook naar de externe inzet.

3. *De juiste cultuur*

Ons personeel verleent zorg, mede vanuit de intrinsieke motivatie dat goede zorg en een op de behoefte van de cliënt afgestemde bejegening voor onze kwetsbare bewoners iedere dag opnieuw het verschil kunnen maken. Kwaliteit van leven, waardigheid en eigen regie zijn daarin vanzelfsprekende kernbegrippen die we terug zien in ons handelen.

4. *Inspirerend en faciliterend leiderschap*

De rol en toegevoegde waarde van het management zit primair op het zodanig invullen van de randvoorwaarden dat teams en professionals steeds de juiste zorg kunnen bieden en daarmee de performance (als afgeleide daarvan) een niveau heeft dat borg staat voor een duurzaam gezonde bedrijfsvoering, waarbij specifiek aandacht is voor de dagelijkse personele ureninzet (vast en flex) in relatie tot de zorgvraag, de werkdruk en de werkbelasting (inclusief verzuim) en de behoeftes van de teams om zich verder te ontwikkelen.

5. *De juiste ondersteuning*

Teams en professionals worden in hun opgave ondersteund vanuit een supportorganisatie voor wie het primair proces en het belang van onze bewoners eveneens centraal staan.

Op dit domein is sprake van een heuse veelheid aan taken en verantwoordelijkheden die via een goede inbedding in de lijn dan wel in projectopgaven de aandacht krijgen die daartoe de komende tijd nodig is. De kunst is om de flankerende initiatieven die in het bestek van dit programma nodig zijn, zo te definiëren, te organiseren en uit te voeren dat alle inspanningen in relatie tot het beoogde resultaat effectief zijn en elkaar bij voorkeur versterken.

Initiatieven

Binnen het bestek van dit programma onderkennen wij de volgende (aanvullende) initiatieven:

1. Analyse capaciteit en deskundigheid van de teams in relatie tot de feitelijke situatie in de huizen
 - a. Op basis van de normen van de IGZ en de eisen uit hoofde van de Inkoopleidraad ZN, gaan wij na, in hoeverre dit nog niet heeft plaatsgevonden, welke omissies er zijn in relatie tot de huidige/verwachte bedbezetting en hoe deze zo snel mogelijk zijn te adresseren.
 - b. We doen hetzelfde op basis van de normen uit het concept Kwaliteitskader van het Zorginstituut en zullen bezien wat het aan extra inspanningen vergt om daarbij aan te sluiten.
2. Op basis van de uitkomsten van de sub 1 bedoelde analyse(s), definiëren we welke (aanvullende) maatregelen nodig zijn om waargenomen fricties te elimineren. Daarbij is onder andere te denken aan:
 - a. Intensiveren van de lopende inspanningen op het gebied van W&S.
 - b. Idem contractering flexwerkers.
 - c. Inventarisatie van samenwerkingsmogelijkheden met andere stakeholders zoals aanbieders, gemeenten et cetera.
 - d. Intensiveren van het lopende opleidingsaanbod.

Uiteraard continueren we in dit bestek de bestaande inspanningen in het bestek van (a) reductie van verzuim en (b) het terugdringen van ongewenste uitstroom.

3. We gaan (opnieuw) na hoe met de vigerende productiviteitseisen als uitgangspunt extra ruimte is te vinden en te creëren om de kwaliteitsontwikkeling van teams en de mate waarin deze zich eigenaar tonen te bevorderen en te vergroten en bezien daartoe onder meer:
 - a. De mogelijkheden en meerwaarde van het herschikken van (team-) taken.
 - b. Het optimaliseren van de supportstructuur van teams.
 - c. De rol van het management en de door deze te bieden sturing en begeleiding.

Deze issues maken onderdeel uit van het onderzoek naar c.q. herontwerp van het besturingsmodel. Zie daartoe [**].

4. We voorzien in opleidingsaanbod en initiatieven om medewerkers actief en uitdagend te ondersteunen in:
 - a. Hun behoeften c.q. onze eisen om goed aan te sluiten op veranderingen in de zorgvraag, zowel wat betreft kennis en bekwaamheden als aspecten in de sfeer van houding en gedrag.
 - b. De uitbreiding van hun kennis op het niveau van (sub-) doelgroepen.
 - c. Het laten gebruiken van actuele richtlijnen en protocollen.
 - d. Het te voeren 'gesprek' over de veranderingen in de zorg en de consequenties daarvan voor hun functioneren, de bejegening van bewoners en het uit oogpunt van waardigheid en kwaliteit van leven adresseren van de uiteenlopende behoeften die deze aan de dag kunnen leggen.
 - e. Een adequate opvolging van de aandachtspunten die zijn te destilleren uit de sub c bedoelde cyclus.
5. Als onderdeel van de opgave inzake het besturingsmodel, kijken we naar de vraag hoe niet alleen het alignement tussen teams en het management, maar ook dat tussen teams/supportorganisatie zo is te bevorderen dat in alle processen en relaties het zorgproces en het belang van onze bewoners (meer) centraal staat. We geven actief opvolging aan de desbetreffende inzichten.

Acties korte termijn

- Formatie/profiel (kwalitatief en kwantitatief) teams is in balans met de zorgzwaarte.
 - Analyseren en bijstellen formatie/teamprofiel versus zorgvraag.
 - Evalueren en beschikbaar maken van inzetberekenaar (norm) waarmee alle locaties/teams de zorgzwaarte kunnen afzetten tegen de optimale personele bezetting. De uitkomst vormt de basis voor het rooster en laat de benodigde formatie zien.
 - De inzet van flexwerkers in afgestemd op de zorgzwaarte.
 - Intensivering werving zoals het initiatief van eind november dat heeft geleid tot een instroom van meer dan 20 nieuwe zorgprofessionals per 1 februari, die ook nog eens tot een hoger niveau opgeleid willen worden in de zorg. Herijking en invoering van de inclusie en exclusiecriteria, waarmee een projectgroep inmiddels is gestart.

- De deskundigheid is op niveau (bekwaamheid voorbehouden en risicovolle handelingen, scholing dossiergebruik, medicatieveiligheid en vrijheidsbeperking).
 - Het nieuwe VRH beleid wordt opgesteld (gereed), goedgekeurd (ligt ter toetsing bij de COR) en ingevoerd.
 - De bevoegdheid en bekwaamheid betreffende voorbehouden en risicovolle handelingen wordt getoetst en aantoonbaar geregistreerd conform het VRH beleid.
 - De opgelopen achterstand wordt in het eerste half jaar 2017 weggewerkt, overeenkomstig het separate plan van aanpak.
 - Versterken rol kwaliteitsverpleegkundige in teams.
 - Alle verpleegkundigen en verzorgenden zijn aangemeld voor het lidmaatschap van V&VN en registeren digitaal in Leer Management Systeem (LMS).
- Medewerkers hebben eenvoudige toegang en gebruiken actuele richtlijnen en protocollen.
 - Opschonen en ordenen van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).
 - Medewerkers worden niet alleen door het systeem (KMS) en LMS ondersteund, maar ook via intercollegiale toetsing.
- Er is een scholingsjaarplan 2017 opgesteld met verplichte scholingsonderdelen gericht op de doelgroepen.
 - Er wordt een centrale scholingskalender opgesteld.
 - Elke locatie heeft uiterlijk in maart 2017 een scholingskalender dat is afgeleid van het centrale scholingsjaarplan.
- Werken met flexwerkers is geborgd.
 - De voorwaarden voor het inzetten van flexwerkers (bekwaamheid, bijscholing, bekendheid met de cliënten, inzicht in digitale zorgdossiers, inwerkprogramma) worden uitgewerkt.
 - Kleine vaste, lokale flexschil wordt gebouwd en is noodzakelijk ten behoeve van continuïteit in de zorg.
- Elk team werkt met een sluitend basisrooster dat voldoet aan deskundigheids- en aanwezigheidseisen.
 - Het opstellen van een vast basisrooster voor de cliëntgroep, deskundigheid en veiligheid die gevuld wordt door de teamleden. Het basisrooster is de basis voor teamformatie en contractomvang, aan te vullen met een percentage flex.
 - Fluctuaties in zorgzwaarte zijn veelal tijdelijk en eenvoudig op te vangen.
 - Passend bij het kader decentrale werktijden zal de zorgvraag leidend zijn en wordt de personele inzet zowel in omvang als in deskundigheidsniveau hierop afgestemd.
 - Organiseren van ondersteuning in het opstellen van dienstroosters middels coaching on the job, instructie en e-learning.
 - Versterken van kennis en kunde in het roosteren inclusief het samenwerken en afstemmen binnen het team met behulp van een coach.
 - Invoeren van een beleidskader voorroosteren.
 - De medewerker die zorgdraagt voor het rooster is bekwaam en krijgt voldoende tijd om het rooster op te stellen.
 - Er is voldoende werktijd beschikbaar voor adequate overdracht, rapportage van zorg en leer- & ontwikkeltijd.

3.2 Besturingsmodel

Het besturingsmodel van Careyn dient aan de vernieuwde opgave en het daarmee beoogde resultaat ondersteunend te zijn. Het moet eraan bijdragen dat de randvoorwaarden zodanig invulling krijgen dat teams en professionals steeds de juiste zorg kunnen bieden en daarmee de performance (als afgeleide) een niveau heeft dat borg staat voor een duurzaam gezonde bedrijfsvoering.

Dat besturingsmodel is de afgelopen jaren - vanuit als zodanig begrijpelijke redenen - tamelijk ingrijpend aangepast. Nuchtere vaststelling is dat het tegelijkertijd niet geheel het effect heeft gehad dat ermee werd beoogd. Dat model behoeft - als onderdeel van de kwaliteitsopgave - kortom: bezinning.

Uitgangspunten

Structuur volgt strategie. Careyn heeft als strategie om de zorg zo dicht mogelijk bij cliënt te organiseren. Het besturingsmodel van Careyn dient dan te voldoen aan een aantal uitgangspunten:

1. Het is ondersteunend aan de opgave van de medewerkers in het primair proces en sluit daarmee nauw aan op de gerechtvaardigde behoeften en belangen van onze cliënten.
2. Het draagt bij aan de wendbaarheid en slagkracht van de organisatie en stelt deze in staat vlot in te spelen in veranderingen in het zorglandschap.
3. Het bouwt op vanuit de behoeften van teams en professionals en stimuleert deze in hun verdere professionele ontwikkeling.
4. Het model bevordert het eigenaarschap van teams en professionals en hun autonomie voor de eigen opgave.
5. Het model bevordert de samenwerking tussen alle medewerkers en specifiek tussen de teams, behandeling en specialistische verpleging.
6. Het borgt goede kwaliteit van zorg en veiligheid en tegelijkertijd - als afgeleide - een duurzaam gezonde bedrijfsvoering.
7. Het is verbindend in de relatie primair proces versus management , alsook op de as primair proces versus de supportorganisatie.
8. Het is steeds kosteneffectief.

Actie lange termijn

In de volgende tweede fase evalueren we het huidige besturingsmodel, met nauwe betrokkenheid van de centrale ondernemingsraad, de centrale cliëntenraad en het Interventieteam. Op basis van de uitkomsten en bovenbedoelde uitgangspunten, ontwikkelen we - wederom met betrokkenheid van bedoelde fora - een nieuw model en herijken we daar waar daartoe aanleiding bestaat tevens de daartoe behorende functies. Met in acht name daarvan gaan we na hoe we op een voortvarende en tegelijkertijd zorgvuldige wijze invulling kunnen geven aan de benodigde migratie.

Acties korte termijn

Dit migratiepad kost tijd. We onderkennen dat ook op korte termijn een aantal interventies nodig is. Deze raken aan het herstel c.q. bevorderen van het eigenaarschap voor de kwaliteit van zorg, maar zeker ook het bewerkstelligen van executiekracht op de kwaliteitsagenda. Nog los van de

precieze semantiek en reikwijdtes van de invulling, treffen we in de fase a-b de volgende maatregelen:

- We voorzien op een passende schaal in locatiemanagement binnen de huizen; dit krijgt de lead in de veranderopgave die inherent is aan dit kwaliteitsprogramma.
- Idem in een inhoudelijke impuls in de teams in de vorm van de introductie van een substantieel aantal (extra) kwaliteitsverpleegkundigen.
- De herijking en/of migratie van een aantal regeltaken die thans in de teams zijn gesitueerd en hun focus op zorg negatief beïnvloeden.
- We intensiveren de teamcoaching om daarmee binnen een aantal teams spelende hardnekkige cultuurissues versneld te elimineren.
- We besteden gericht aandacht aan een beperkt aantal medewerkers die bedoeld en onbedoeld de verdere kwaliteitsontwikkeling belemmeren.
- Ook de Raad van Toezicht haar rol extern laten evalueren en toetsen aan de normen van good governance en richtlijnen van NVTZ, waarna de komende periode wordt voorzien in een actueel toezichtplan voor de periode 2017-2018.

3.3 Cultuur, leiderschap en voorbeeldgedrag

Kwaliteit ontstaat in het primair proces, leiderschap zorgt dat kwaliteit 'doen' ook daadwerkelijk mogelijk is en 'gedaan wordt'. Leiderschap is essentieel voor het stimuleren, waarmaken en doormaken van de verandering. Leren in een veilige, lerende omgeving waarin met elkaar kan worden ontwikkeld en verbeterd is een belangrijke opgave voor Careyn.

Met de veranderende opgave van Careyn, verandert de behoefte aan de leiderschapstructuur en het besturingsmodel. Deze actie is reeds benoemd. Daarnaast is de wijze van uitvoering geven aan leiderschap essentieel. Je creëert alleen een lerende cultuur als medewerkers ruimte en vertrouwen voelen om fouten te maken, te bespreken en ervan te leren. Dit start met voorbeeldgedrag.

Acties korte termijn

- 'Tone of voice' aansluiten bij nieuw te formuleren 'waarom' van onze organisatie.
- Voorbeeldgedrag.
- Leiderschap richten op kwaliteitsopgave (gericht op bezieling, leren en verbetering).
 - Stimuleren van de intrinsieke motivatie om de beste zorg te willen leveren.
- Inrichten lokale structuur.

Acties lange termijn:

- Cultuurprogramma.

4. Verbeteren kwaliteit en veiligheid zorg en behandeling

De IGZ heeft naar aanleiding van onderzoek op zes locaties diverse verbeterpunten in het zorg- en behandelproces gesignaleerd. De gesignaleerde verbeterpunten moeten voor 1 augustus 2017 zijn gerealiseerd voor alle intramurale locaties. Naast de hiervoor uitgewerkte thema's (hoofdstuk 2: sturen op kwaliteit en veiligheid en hoofdstuk 3: beschikbaarheid voldoende deskundig personeel) worden hierna de volgende thema's uitwerkt:

- Clientdossier.
- Medicatieveiligheid.
- Vrijheidsbeperkende maatregelen.
- Veilige leef- en werkomgeving.

4.1 Clientdossier (ondersteunend aan het zorgproces)

Het elektronisch cliëntdossier (ECD) is ondersteunend aan zorg en behandeling. Afspraken zijn eenduidig vastgelegd, zodat deze voor alle betrokken zorgverleners duidelijk zijn. Careyn heeft overwogen om volgend op de extramurale zorg, het ECD van Nedap ook intramuraal te implementeren. Gegeven de huidige omstandigheden is ervoor gekozen om de implementatie tot nader order uit te stellen. Dat betekent niet dat de eerder gesignaleerde nadelen van het Caress-systeem niet worden aangepakt. Daartoe is een werkgroep ingesteld met als doel functionaliteiten toe te voegen die nodig zijn om zorg en behandeling beter te ondersteunen, maar ook om de toegankelijkheid van het dossier te verbeteren. Daarnaast is gebruik van een papieren zorgmap nog steeds wenselijk om het zorgproces op de kamer van de cliënt te ondersteunen; maar dan moet deze wel actueel zijn met het ECD.

Korte termijn doelen en acties:

- Het ECD is toegankelijk voor iedereen die betrokken is bij de zorgverlening en daartoe bevoegd is.
 - ECD toegankelijk maken voor flexwerkers (separaat plan van aanpak).
 - Het ECD faciliteert multidisciplinaire samenwerking.
- Het cliëntdossier is actueel en volledig, met de focus op een zorgleefplan dat inzicht biedt in de zorgbehoeften en individuele wensen van de cliënt en waarin evaluatie van zorg en behandeling zichtbaar is.
 - Per team wordt de volledigheid en kwaliteit van ieder cliëntdossier beoordeeld aan de hand van de vigerende normen WLZ/GRZ (alleen best practice beschikbaar).
 - Per team wordt afgesproken welke medewerkers extra scholing/coaching nodig hebben bij het analyseren en vastleggen van:
 - De risicogebieden.
 - De vier domeinen.
 - Formuleren van doelen.
 - Rapporteren op doelen.
 - De 'Groninger Wellbeing Indicator', GWII.
 - Het zorgleefplan is ondertekend door de cliënt/vertegenwoordiger.

- Het papieren dossier wordt enkel gebruikt als back up voor het zorgleefplan, de zorgovereenkomst en basisgegevens (contactpersonen).
 - Totdat de wijzigingen in het ECD zijn doorgevoerd, moeten afspraken zijn gemaakt over het actueel houden van het papieren dossier.
- Alle acties in relatie tot het ECD zijn overzichtelijk gemaakt en liggen in één hand, daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen technische aanpassingen, inhoudelijke aanpassingen en acties die plaats vinden binnen het team/de locatie. Hierbij is een overzichtelijk en haalbaar implementatieplan voorhanden.

4.2 Medicatieveiligheid (voldoet aan de veilige principes)

Voor alle sectoren in de VVT zijn de 'veilige principes in de medicatieketen (KNMP)' van toepassing. De veilige principes moeten herleidbaar zijn in het vigerende farmaceutische beleid in de verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties van Careyn. Gezien de specifieke aandachtspunten van iedere sector, is een specifiek farmaceutisch beleid denkbaar. Het farmaceutische beleid moet zijn uitgewerkt in concrete werkinstructies die aantoonbaar worden toegepast in de praktijk.

Korte termijn doelen en acties

- Het medicatieproces voldoet aan de veilige principes van de medicatieketen.
 - Iedere locatie heeft een taakverantwoordelijke medicatie, die controleert of processen conform afspraak worden uitgevoerd.
 - Verpleegkundigen en verzorgende zijn aantoonbaar opgeleid in de "veilige principes van de medicatievoorziening, bijvoorbeeld door het volgen van een module E-learning afgesloten door een toets.
 - De apothekers instrueren de taakverantwoordelijken de veilige principes en de werkafspraken in het district.
- Het farmaceutisch beleid is bekend, wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
 - De werkprocessen volgend uit het farmaceutisch beleid zijn bekend bij de doelgroep en worden aantoonbaar uitgevoerd; in detail moet minstens zijn geregeld:
 - De dagelijkse controle van de medicatiekoelkast (op temperatuur) is afgetekend op een daartoe aangelegde lijst; Er wordt actie ondernomen wanneer de temperatuur buiten de vastgestelde marges valt. de lijst wordt tenminste maandelijks gecontroleerd door de taakverantwoordelijke medicatie.
 - De maandelijks controle van de gehele medicatievoorraad wordt (onder verantwoordelijkheid) van de taakverantwoordelijke medicatie uitgevoerd en op een daartoe aangelegde lijst afgetekend.
 - Verantwoording en controle van opiaten (in-/uitgaand).
 - Afvoer van niet gebruikte medicatie in afgesloten bak en alleen toegankelijk voor bevoegde medewerkers.
 - Toegang tot medicatie en uitgifte alleen door bevoegde medewerkers.
 - Alle medicatie is op naam gesteld (dus als er nog geen Baxter is, losse strips in een doosje met naam), met uitzondering van de werkvoorraad.

- Alle geopende zalven, druppels, insulinepennen en ampullen zijn voorzien van een openingsdatum.
- Actuele deellijsten zijn beschikbaar, geen wijzigingen met pen, actuele toediening is afgetekend en dubbele handtekening risicomedicatie.
- De BEM-procedure is bekend en geïmplementeerd.
- De apotheker voert tenminste jaarlijks een medicatiebeoordeling uit; de bevindingen zijn aantoonbaar (op de afgesproken plaats) in het medisch dossier vastgelegd.
- De centrale farmaceutische commissie rapporteert ieder kwartaal aan de stuurgroep K&V.
- In maart 2017 de huidige opzet van de farmaceutische commissies (centraal / districten) evalueren.
- Extern laten toetsen of het huidige farmaceutische beleid en bijbehorende werkinstructies voldoen.
- Extern een audit op het medicatieproces in twee verzorgingshuizen laten uitvoeren en verbeterplan opstellen.
- Extern een audit op het medicatieproces in twee thuiszorgteams laten uitvoeren en verbeterplan opstellen.
- Wijzigingen in farmaceutisch beleid uitwerken in werkinstructies en implementeren in het werkproces in overleg met de farmaceutische commissie(s).
- Aanleveren van lijsten waarop de temperatuur van de koelkast en de maandelijkse check van de medicatievoorraad kan worden verantwoord.
- Aanbieden van de E-learning module / klinische les.

4.3 Vrijheidsbeperking, onbegrepen gedrag en gebruik psychofarmaca

De focus ligt op de BOPZ locaties waar cliënten met een artikel 60-indicatie (of IBS/RM) zijn opgenomen. Een beperking van vrijheden moet in het zorgplan worden opgenomen; daarbij moet de arts duidelijk vermelden wat de reden is en wanneer de situatie opnieuw wordt bekeken (maximaal na drie maanden). Kortdurende toepassing van vrijheidsbeperking in een noodsituatie worden middelen en maatregelen genoemd. Deze moeten binnen 7 dagen worden herbeoordeeld; daarna is sprake van dwangbehandeling. Start en einde van dwangbehandeling moeten worden gemeld bij IGZ.

De medische regie bij vrijheidsbeperking moet aantoonbaar zijn. Conform de richtlijn van Verenso moet vrijheidsbeperking beperkt worden toegepast: "nee, tenzij...". Vilans geeft de gids "80 alternatieven voor meer vrijheid in de zorg" uit waarin iedere maatregel is voorzien van een VBM-score. Alle scores hoger dan 0 worden gerekend tot vrijheidsbeperkende maatregelen; dus ook een bewegingsmelder (opsta-alarmering).

Korte termijn doelen en acties

- Cliënten van Careyn leven zoveel mogelijk in vrijheid; vrijheidsbeperkingen (inclusief psychofarmaca) worden voorgeschreven op basis van het beleid: nee, tenzij.
 - De arts voert de regie in het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Alle maatregelen met een classificatie >0 zijn met de arts overlegd en opgenomen in dossier. Het voorschrift van de arts is herleidbaar in het dossier.

- De psycholoog is aantoonbaar betrokken bij analyse van onbegrepen gedrag.
- De classificatie uit de Vilans alternatievenbundel wordt gevolgd, zodat geen discussie bestaat over wat wel/niet vrijheidsbeperkende maatregelen zijn. Deze gids is op de afdeling aanwezig.
- Verpleegkundigen en verzorgenden zijn aantoonbaar geschoold op de onderwerpen onbegrepen gedrag en vrijheidsbeperking. Dat kan door het aantoonbaar volgen van E-learning en klinische lessen door SOG/Psycholoog. Deze onderwerpen komen jaarlijks terug in het scholingsjaarplan, dat verplicht wordt gevolgd.
- Wanneer de arts visite loopt gebeurt dat altijd samen met een verpleegkundige of verzorgende. Tijdens de visite geeft de arts “bedside-teaching” over bijvoorbeeld onbegrepen gedrag en welke observaties belangrijk zijn voor het inzetten van de behandeling.
- Vrijheidsbeperkende maatregelen worden tenminste iedere drie maanden aantoonbaar in het cliëntdossier geëvalueerd.
 - Vrijheidsbeperkende maatregelen alsmede voorgeschreven psychofarmaca worden uiterlijk binnen 3 maanden aantoonbaar geëvalueerd; dit wordt vastgelegd in het medisch/zorgdossier.
 - Noodmaatregelen worden uiterlijk binnen 7 dagen aantoonbaar geëvalueerd; dit is aantoonbaar in het zorgdossier.
- De BOPZ arts voert ieder kwartaal een trendanalyse uit naar aanleiding van de registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen en psychofarmaca in de instelling en rapporteert hierover aan de Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid.
- Het is voor iedereen in de organisatie, die werkt met vrijheidsbeperkende maatregelen, duidelijk welke maatregelen tot categorie 1-5 horen (Vilans alternatievenbundel).

4.4 Veilige leef- en werkomgeving (hygiënemaatregelen, onderhoud apparatuur)

In het thema “veilige leef- en werkomgeving” komen aandachtspunten aan bod op het gebied van veilige leefomgeving en veilige zorg/behandeling van de cliënten die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Deze basale voorwaarden van veiligheid moeten aantoonbaar zijn geregeld; controle op naleving maar vooral binnen het team bespreekbaar maken als de afspraken niet worden nagekomen vormen de basis voor veiligheid en het beleven daarvan.

Korte termijn doelen en acties

- Ruimtes, apparaten en hulpmiddelen die niet dagelijks worden schoongemaakt worden periodiek conform afspraak gereinigd. Deze taken worden bijgehouden op een lijst en na uitvoering afgetekend.
- Aanwezige (medische) hulpmiddelen, zoals tilliften en infuuspompen, zijn aantoonbaar onderhouden volgens de aanwijzingen van de fabrikant. Het uitgevoerde onderhoud wordt aantoonbaar gemaakt door middel van een sticker met een “houdbaarheidsdatum”.
- De omgeving is veilig voor cliënten. Op een “gesloten” afdeling zijn niet vrij toegankelijk:
 - Medicatie.
 - Middelen die brandgevaar kunnen veroorzaken.
 - Schoonmaakmiddelen.

- Verzorgingsproducten die schadelijk bij inname zijn.
 - Scherpe keukenmaterialen.
- Medewerkers dragen geen ring, armband of horloge. Medewerkers spreken elkaar aan op naleving.
- Voedingsmiddelen die geopend zijn, zijn voorzien van een openingsdatum.
- De opslag van steriele middelen gebeurt in een afgesloten kast en is gescheiden van de niet-steriele middelen. Wanneer de ruimte beperkt is mag een kast worden ingedeeld in steriele / niet-steriele vakken/planken.
- Lange steriele middelen, zoals katheters, mogen niet gebogen opgeslagen, omdat de steriliteit door beschadiging van de verpakking niet gewaarborgd kan worden.
- De steriele middelen worden maandelijks op houdbaarheid gecontroleerd. Wanneer de controle is uitgevoerd wordt dit afgetekend op een lijst.

Bijlagen

Bijlage 1: Uitwerking rollen stuurorganisatie Kwaliteit & Veiligheid

In de volgende paragrafen worden de rollen beschreven.

Raad van Toezicht / Auditcommissie Zorg & Kwaliteit

De Raad van Toezicht en in het bijzonder de Auditcommissie Zorg & Kwaliteit houdt toezicht op de borging van goede en veilige zorg van Careyn. Zij doet dit middels haar reguliere toezichtinstrumentarium.

De Raad van Toezicht ontvangt van de Raad van Bestuur elk kwartaal een kwaliteitsrapportage met de voortgang en resultaten van de kwaliteitsaanpak.

De onafhankelijk voorzitter van de stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid heeft de mogelijkheid om, indien hij dat nodig acht, rechtstreeks te escaleren naar de Raad van Toezicht / Auditcommissie Zorg & Kwaliteit.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor het leveren en borgen van goede kwaliteit van zorg en dienstverlening. Zij draagt zorg voor zorgvuldige besluitvorming en laat zich hiertoe gevraagd en ongevraagd adviseren door de Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid.

Er vindt wekelijks overleg plaats tussen de voorzitter RvB (portefeuillehouder kwaliteit) en de onafhankelijk voorzitter van de stuurgroep.

De Raad van Bestuur monitort de voortgang op kwaliteitsaanpak m.b.v. periodieke kwaliteitsrapportages van de stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid.

Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid (SKV)

Rol / opdracht

- Regievoerder verbeterprogramma kwaliteit & veiligheid
- Opleveren plan van aanpak
- Monitoren en bijsturen plan van aanpak

TBV en mandaat

- Verzamelen kwaliteitsinformatie (prospectief en retrospectief). Zie bijlage 2 voor een totaal overzicht van de rapportages die onderwerp zijn van analyse
- Analyseren en beoordelen kwaliteitsinformatie
- Prospectief analyseren Careyn brede risico's (PRI m.b.v. methode HFMEA light)
- Vaststellen mogelijke risico's voor de continuïteit van kwalitatief goede en veilige zorg
- Monitoren opvolging aanbevelingen uit interne audits en verbeterplannen
- Regisseren en monitoren voortgang verbeterprogramma (in afstemming met regieteam)
- Terugkoppelen bevindingen en verbeteradviezen naar lijnmanagement

- Gevraagd en ongevraagd adviseren Raad van Bestuur
- Formuleren & Organiseren van randvoorwaarden tbv uitvoering verbeterprogramma

Scope

- Careyn breed

Werkwijze

Samenstelling

- [REDACTED], onafhankelijk voorzitter
- [REDACTED], Bestuursadviseur en secretaris van de SKV
- [REDACTED], Districtsdirecteur
- [REDACTED], Regiomanager
- [REDACTED], Senior auditor/kwaliteitscontroller
- [REDACTED] - van Faassen, Specialist Ouderengeneeskunde
- [REDACTED], Manager HR & Transitie
- [REDACTED], Transitiedirecteur
- [REDACTED], Teamleider Communicatie

Overlegstructuur

- Tweewekelijks met opschaling naar wekelijks indien nodig
- Voorgezeten door onafhankelijk voorzitter
- Ondersteund door bestuursadviseur

Afleggen verantwoordelijkheid

- Rapporteert rechtstreeks aan RvB (1x per 2 weken)
- Rapporteert aan lijnmanagement m.b.v. kwartaalrapportage (1x per 3 maanden)
- Heeft de mogelijkheid tot escaleren naar Raad van Toezicht / Auditcommissie Kwaliteit en Zorg RvT

Regieteam Kwaliteit & Veiligheid (RKV)

Rol / opdracht

- Leveren input plan van aanpak
- Bespreken gesignaleerde risico's en knelpunten
- Sturen op voortgang in samenwerking met lokale (multidisciplinaire) ontwikkelteams

TBV en mandaat

- Afstemmen inhoudelijke verbetermaatregelen
- Signaleren mogelijke risico's voor de continuïteit van kwalitatief goede en veilige zorg
- Regisseren en monitoren voortgang verbeterprogramma (in afstemming met stuurgroep)
- Terugkoppelen bevindingen en verbeteradviezen naar stuurgroep
- Gevraagd en ongevraagd adviseren

Scope

- Careyn breed

Werkwijze

Samenstelling

- [REDACTED], onafhankelijk voorzitter
- [REDACTED], Bestuursadviseur en secretaris van de RKV
- [REDACTED], regiomanager UW
- [REDACTED], regiomanager DWO/NWN
- [REDACTED], manager specialistische verpleging (waarnemend manager behandeling) US
- [REDACTED], regiomanager ZHE/Breda
- [REDACTED], Regiomanager US
- [REDACTED], specialist ouderengeneeskunde
- [REDACTED], senior adviseur kwaliteit
- [REDACTED], Specialistisch verpleegkundige en afgevaardigde VVAR
- [REDACTED], HR
- [REDACTED], strategisch coach programma Waardigheid & Trots
- [REDACTED], bestuursassistente

Overlegstructuur

- Wekelijks: elke maandagochtend
- Voorgezeten door onafhankelijk voorzitter
- Ondersteund door bestuursadviseur

Afleggen verantwoordelijkheid

- Rapporteert aan Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid (wekelijks)

Team Zorgaudit (TZA)

Rol / opdracht

- Onafhankelijke toetsing op voortgang en resultaten verbeteracties op locatie / team niveau
- Onafhankelijke toetsing op behalen doelstellingen en voldoen aan wet en regelgeving, normen, procedures en werkafspraken

TBV en mandaat (tov andere gremia)

- Opstellen intern auditplan 2017 (in samenwerking met Staf Kwaliteit)
- Voorbereiden en uitvoeren interne audits
- Opstellen auditrapportages
- Signaleren Careyn brede trends in afwijkingen en risico's
- Opstellen aanbevelingen n.a.v. resultaten interne audits

Scope

- Careyn breed

Werkwijze

Samenstelling

- [REDACTED], coördinator Team Zorgaudit
- [REDACTED], senior auditor/kwaliteitscontroller

- [REDACTED], senior kwaliteitsadviseur
- [REDACTED], interne auditor (op tijdelijke basis)

Uitvoering

- Interne audits worden uitgevoerd door interne gekwalificeerd auditoren (Staf Kwaliteit), en kwaliteitsverpleegkundige.

Afleggen verantwoordelijkheid

- Rapporteert tweewekelijks aan Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid m.b.v. auditrapportages
- Rapporteert 1x per 3 maanden aan Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid en CFO m.b.v. kwartaalrapportages waarin Careyn brede trends en risico's worden benoemd

Staf Kwaliteit (STK)

De stafafdeling Kwaliteit ondersteunt de Stuurgroep en Regieteam Kwaliteit & Veiligheid bij het opstellen en de uitvoering van het plan van aanpak. Zij ondersteunt en adviseert bij het inzetten van kwaliteitsinstrumenten zoals interne audits en incident- en calamiteitenonderzoek. Zij draagt zorg voor cyclisch lokale auditsystematiek en ondersteunt zo nodig lokale auditteams in uitvoering en rapportage.

Interventieteam

Rol / opdracht

- Opleveren gedragen plan van aanpak (inclusief implementatieadvies) met als doel: implementeren structurele randvoorwaarden om duurzaam de kwaliteit van zorg voor alle bewoners van Careyn te borgen .
- Gecoördineerd werken aan de uitvoering van het plan van aanpak
- Gecoördineerd monitoren en waar nodig bijsturen in de voortgang plan van aanpak

Verantwoordelijkheden

- Het bestuur van Careyn is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg.
- Betrokken partijen in het interventieteam behouden hun eigen verantwoordelijkheid.
- Aanvullend op deze verantwoordelijkheden formuleren partijen gezamenlijk een plan van aanpak, omdat de vraagstukken waar Careyn voor staat daarom vragen.
- De IGZ heeft een onafhankelijk rol inzake toezicht op Careyn.

Scope

- Careyn breed in relatie tot maatschappelijk kader

Werkwijze

Samenstelling

- Onafhankelijk voorzitter (nog te contracteren)
- Raad van Bestuur Careyn
- Afvaardiging ondersteuning en medezeggenschap Careyn
- Zorgkantoor DSW, zorgkantoor CZ, zorgkantoor Zilveren Kruis
- Vertegenwoordiging Ministerie van VWS

Overlegstructuur

- Tweewekelijks op vrijdagmiddag

(Multidisciplinaire) ontwikkelteams

De lijnorganisatie is en blijft verantwoordelijk voor het leveren en borgen van goede kwaliteit en veiligheid van zorg en dienstverlening. De regiomanager is eigenaar van de verbeterprocessen op haar locatie(s) en is gemandateerd dat te doen wat noodzakelijk is om te komen tot goede kwaliteit en veiligheid van zorg. Zij signaleert knelpunten en risico's en draagt bij aan zorgvuldige totstandkoming en uitvoering van verbeteracties. Resultaten van ingezette kwaliteitsinstrumenten (bijvoorbeeld rapportages interne audits en calamiteitenonderzoek) worden besproken en zo nodig wordt door actie op genomen.

Aanvullend worden er (multidisciplinaire) ontwikkelteams ingericht op locatieniveau. Het (multidisciplinair) ontwikkelteam wordt samengesteld uit de regiomanager / locatieverantwoordelijke, een specialist ouderengeneeskunde, een kwaliteitsverpleegkundige, psycholoog en eventueel coach Waardigheid & Trots. De kwaliteitsverpleegkundige is de verlengde arm (op zorginhoudelijk gebied) van de regiomanager en heeft in plan en uitvoering de regie. De opdracht van het (multidisciplinaire) ontwikkelteam is om vanuit de werkvloer de beweging op het gebied van kwaliteit en veiligheid in gang te brengen. Zij zijn de linking pin tussen vloer en regieteam kwaliteit en veiligheid. Het team ontvangt sturing vanuit de regiomanager en stuurt en faciliteert op een systematische aanpak en uitvoering van de verbeterplannen en -acties in de zorgteams.

Extra ondersteuning

Verbeteringen in het primair proces kunnen alleen op de werkvloer tot stand komen met waar mogelijk centrale ondersteuning. Momenteel worden zeven locaties ondersteund door een coach vanuit het programma Waardigheid en Trots. Het betreft de locaties:

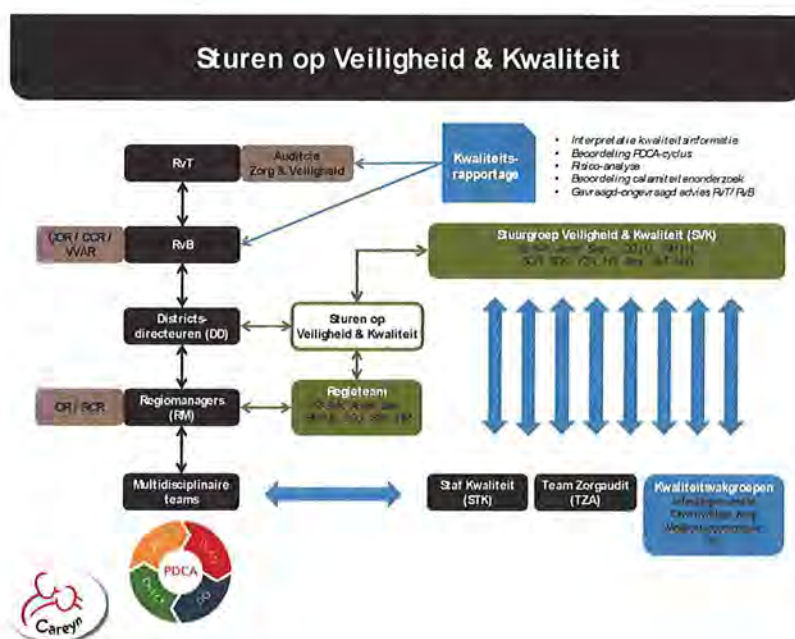
1. Grootenhoek
2. Maria Oord
3. Nieuw Tamarinde
4. De Plantage
5. Snavelenburg
6. Rozenhoek
7. Warande

Bijlage 2: Hoe stuurt Careyn op kwaliteit en veiligheid

In de aanwijzing van 7 november jl. geeft de IGZ aan dat het sturen op kwaliteit en veiligheid onvoldoende zichtbaar en geborgd is op alle niveaus in de organisatie. Daardoor kan het voorkomen dat gesignaleerde risico's en tekortkomingen in de cliëntenzorg onvoldoende worden opgepakt en niet worden gebruikt om verbeteringen in het primaire proces aan te brengen.

Om dit proces met de hoogste prioriteit op gang te brengen en te verankeren in de organisatie, heeft de Raad van Bestuur (RvB) de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid (SKV) geïnstalleerd. De stuurgroep is naast de staande organisatie gepositioneerd; de lijnorganisatie blijft verantwoordelijk voor het structureel en systematisch verbeteren en borgen van kwaliteit en veiligheid.

De stuurgroep staat onder voorzitterschap van een onafhankelijk voorzitter, drs. F.M. (Frans) Versteegen (voormalig inspecteur voor de gezondheidszorg) en vergadert wekelijks. Zitting hebben deskundigen uit de organisatie betreft de verzorgende en medische discipline alsmede kwaliteit, audit, human resource en opleidingen. In de periode van de IGZ-aanwijzing (november 2016 - augustus 2017) legt de stuurgroep direct verbinding met het regieteam dat verantwoordelijk is voor de inhoudelijke aansturing van de locaties/afdelingen/teams voor wat betreft de aanbevelingen die door de IGZ zijn geformuleerd. Het regieteam is samengesteld uit 4 regiomanagers uit de districten, een medewerker van de kwaliteitsafdeling en de afdeling HR/opleidingen. Het regieteam vergadert wekelijks onder voorzitterschap van de voorzitter van de stuurgroep.



Taken en werkwijze stuurgroep

De stuurgroep verzamelt en analyseert kwaliteitsinformatie, identificeert trends en risico's op het gebied van cliëntveiligheid en kwaliteit van zorg / behandeling en koppelt deze terug naar de lijnorganisatie; afhankelijk van de bevindingen kunnen deze zijn voorzien van aanbevelingen.

Daarnaast bewaakt de stuurgroep op locatieniveau het doorlopen van de PDCA-cyclus bijvoorbeeld naar aanleiding van verbeteracties uit onder meer MIC-meldingen, klachten en uitgevoerde audits. Naast het retrospectief analyseren van kwaliteitsinformatie voert de stuurgroep prospectieve analyse uit op zorgprocessen en identificeert potentiële risico's in de borging van veiligheid/kwaliteit van zorg. De stuurgroep monitort het functioneren van het kwaliteitssysteem en beoordeelt of voldoende controlemechanismen zijn aangebracht om te sturen (bijvoorbeeld de invulling van de interne audit kalender). De stuurgroep rapporteert na afloop van ieder kwartaal aan de RvB en aan de commissie zorg en kwaliteit van de Raad van Toezicht (RvT). Daarnaast informeert de voorzitter van de stuurgroep wekelijks de voorzitter van de RvB over de actuele aandachtspunten en neemt hij deel aan de RvT-commissie zorg en kwaliteit. De stuurgroep kan gevraagd en ongevraagd advies geven.

Overzicht onderwerpen kwartaalrapportage SKV

De stuurgroep rapporteert over de volgende onderwerpen:

Retrospectieve risicoanalyse; analyse trends, risico's en aanbevelingen

Clënten:

- Meldingen Incidenten Cliëntenzorg (MIC).
- Klachten (via de klachtenfunctionaris en/of de afdelingen).
- Clienttevredenheid.

Medewerkers:

- Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM).
- Klachten.
- Medewerkerstevredenheid.

Indicatoren:

- Dossiervoering: getekend zorgleefplan binnen 6 weken.
- Risicoanalyse: decubitus, ondervoeding, overgewicht, depressie, incontinentie.
- Ziekteverzuim per locatie.
- Vacatures per locatie.
- Formatie onder norm.
- Inzet invalkrachten.

Prospectieve risicoanalyse van zorgprocessen

- Samenstelling van zorgteams
- Voorbehouden / risicovolle handelingen
- Apparatuur (bijvoorbeeld tilliften)
- Gebruik van richtlijnen en protocollen

Monitoring K&V en PDCA (structureel opvolging van aanbevelingen) van diverse rapportages

- Calamiteiten: kwaliteit prisma-analyse, actieplan.
- Kwartaalrapportage BOPZ (vrijheidsbeperking, psychofarmaca).
- Jaarreview farmaceutische commissies.
- Rapportages infectiepreventiecommissie.
- Registraties bevoegdheid en bekwaamheid medewerkers.
- Locatiegebonden PDCA-lijsten (huidige term: verbeterregister) naar aanleiding van ingezette verbeteracties (MIC, MIM, klachten, audits, verbeterbord, etc).

- Interne audits.
- Externe audits (waaronder IGZ, ISO 9001 audits, zorgkantoor, HACCP, Brandveiligheid, BHV)

Terugkoppeling en rapportage

Directe terugkoppeling naar lijn-/stafororganisatie van gesignaleerde trends, risico's en aanbevelingen.

Kwartaalrapportage aan RvB en RvT commissie Z&K.

Kwartaalrapportage wordt door RvB gedeeld met de lijn-/stafororganisatie (op het niveau van (districts)directeuren en regiomanagers.



Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 13 september 2017 11:35
Aan: Janse, J.R.C. (Jaap); [redacted]
Onderwerp: FW: Interventieteam
Bijlagen: 173303 evaluatie VWS.pdf

Van: [redacted]@careyn.nl]
Verzonden: woensdag 13 september 2017 9:02
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Interventieteam

Dag [redacted]

Inmiddels heb ik e.e.a. iets omgedraaid. De evaluatie is gericht aan het interventieteam met een kopie aan VWS, directeur langdurige zorg.

Bijgevoegd voor de directeur langdurige zorg de evaluatie van de COR mbt inzet interventieteam en een jaar aanwijzing IGZ.

Mocht de brief aanleiding zijn voor de directeur langdurige zorg om met de COR (afvaardiging) in gesprek te willen gaan, dan is dat uiteraard mogelijk.

Met vriendelijke groet

[redacted],
 Ambtelijk secretaris COR en VVAR Careyn

Van: [redacted]@minvws.nl]
Verzonden: woensdag 16 augustus 2017 8:16
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Interventieteam

Hallo [redacted]
 Jaap Janse is nu waarnemend Directeur tot dat de nieuwe directeur er is.
 Laat maar weten als je meer vragen hebt.
 Groeten,
 [redacted]

Van: [redacted]@careyn.nl]
Verzonden: woensdag 16 augustus 2017 8:12
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Interventieteam

Dag [redacted]

Ik hoor dat Martijn Verbeek geen directeur langdurige zorg meer is. Wie heeft hem opgevolgd? Ik moet een evaluatie aan jullie sturen en dan is het wel zo aardig als ik de directeur bij de naam kan noemen.

Groet
 [redacted]

Van: [redacted]@minvws.nl]
Verzonden: vrijdag 2 december 2016 9:10
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Interventieteam

Goedemorgen [redacted]
 Dank je wel voor de namen en email adressen.

Als het voor [redacted] niet goed uitkomt dan verplaats ik de afspraak terug naar 09:30 uur. Dit is geen probleem.
 Ik hoor het graag.

Fijn Weekend,
 [redacted]

Van: [redacted]@careyn.nl]
Verzonden: vrijdag 2 december 2016 8:33
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Interventieteam

Dag [redacted]

De namen van de leden die vrijdag 23 december komen, zijn:

[redacted]@careyn.nl
 [redacted]@careyn.nl
 [redacted]@careyn.nl
 [redacted]@careyn.nl
 [redacted]@careyn.nl

Ik moet even afwachten of voor alle leden die komen dat half uur verschuiven geen probleem is. Zeker voor [redacted] waar de bezetting erg karig is en zij kan met moeite weg. Maar zij is de vice-voorzitter, dus voor ons belangrijk dat zij aanwezig is.
 Het kan zijn dat ik van tevoren afzeg, maar dat laat ik je weten.

Goed weekend,
 [redacted]

Van: [redacted]@minvws.nl]
Verzonden: donderdag 1 december 2016 12:14
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Interventieteam

Dank je wel.

Van: [redacted]@careyn.nl]
Verzonden: donderdag 1 december 2016 12:14
Aan: [redacted]
Onderwerp: Re: Interventieteam

Ik ga uiterlijk morgen de mail beantwoorden.

Verzonden vanaf mijn Samsung-apparaat

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: [redacted]" <[redacted]@minvws.nl>
Datum: 01-12-2016 09:39 (GMT+01:00)

Aan: "[REDACTED] <[REDACTED]@careyn.nl>

Onderwerp: RE: Interventieteam

Goedemorgen [REDACTED]

Ik de namen nog niet ontvangen. Klopt dit? Of is er iets fout gegaan.

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 30 november 2016 15:19

Aan: "[REDACTED]@careyn.nl"

Onderwerp: RE: Interventieteam

Beste [REDACTED]

Ik heb van het secretariaat begrepen dat je vandaag Lastig bereikbaar bent ivm vergaderingen.

Is het handig dat u met mij belt op een moment dat het voor u goed uitkomt? Dan kunnen wij gezamenlijk naar de mogelijkheden in de agenda's kijken.

Ik ben bereikbaar op 070 [REDACTED].

Dank en,

Met vriendelijk groeten,

[REDACTED]

Managementondersteuner Martijn Verbeek (Directeur DLZ) Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport | Directie Langdurige Zorg |

Parnassusplein 5 | 2500 EJ | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag |

☎ 070 [REDACTED] mobiel 06 [REDACTED] | [REDACTED]@minvws.nl | www.rijksoverheid.nl |

Bij VWS geldt een legitimatieplicht voor de toegang tot het ministerie. Dit betekent dat bij uw bezoek aan VWS om geldige legitimatie wordt gevraagd voor u het pand verder kunt betreden. Graag vraag ik uw aandacht hiervoor. Alvast bedankt voor de medewerking!

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 30 november 2016 13:53

Aan: [REDACTED]; [REDACTED]

Onderwerp: RE: Interventieteam

Beste [REDACTED]

Dank voor het melden van de naam. Aanstaande vrijdag spreken we nog een keer met de RvB en de zorgkantoren over de analyse. Ik zal met jullie ook een afspraak laten plannen via het secretariaat.

@ [REDACTED] kun jij contact opnemen met [REDACTED] en met haar een afspraak inplannen met Martijn en mij om over de voortgang van het interventieteam bij Careyn te spreken? Dank vast!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

afdelingshoofd

.....
Afdeling Financieel Advies en Beleidsondersteuning
Directie Langdurige Zorg

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag
Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag

T 070 [redacted]

M 06 [redacted]

[redacted]@minvws.nl

Secretariaat: 070 [redacted]

Linked in profile

Van: [redacted]@careyn.nl

Verzonden: vrijdag 25 november 2016 10:03

Aan: Kruithof, P. (Peter)

Onderwerp: Interventieteam

Dag [redacted]

Ik heb de naam van het COR lid, dat deel zal nemen aan het interventieteam. Dat is sowieso [redacted] en stel dat jullie een 2e lid accorderen dan is dat 2e lid [redacted].

Kun jij al een richting geven mbt een datum voor het gesprek met de analist? Het DB zou dan graag [redacted] mee willen nemen en zij moet zich laten vervangen.

Fijn weekend

[redacted]

Verzonden vanaf mijn Samsung-apparaat

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

Buiten reikwijdte

Van: [redacted]@kpmg.nl>
 Datum: 15 september 2017 om 13:48:30 CEST
 Aan: "[redacted]@gmail.com" [redacted]@gmail.com>
 Onderwerp: Doorst.:FSI evaluatie COR:PDI

Hoi Marcel,

Toen ik je mail langs zag komen heb ik even gecheckt of ik hem toevallig tijdens mijn vakantie al had ontvangen, dat was dus inderdaad zo. Bij deze de eerste versie.

Groet,

[redacted]

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [redacted]@careyn.nl>
 Datum: 13 september 2017 08:56:33 CEST
 Aan: [redacted]@kpmg.nl>
 Onderwerp: evaluatie COR

Dag [redacted]

Bijgevoegd vind je de evaluatie van de COR naar aanleiding van het afgelopen jaar werken met de aanwijzing IGZ en de inzet interventieteam. De COR had de behoefte om naar de verschillende aspecten te kijken, maar zeker ook naar zijn eigen rol.

Met vriendelijke groet

[redacted]

Ambtelijk secretaris COR Careyn Holding B.V.
 Tel.: 030-[redacted]

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

Buiten reikwijdte

Van: "[REDACTED]@kpmg.nl">
 Datum: 15 september 2017 om 13:17:35 CEST
 Aan: "[REDACTED]@gmail.com" <[REDACTED]@gmail.com>
 Onderwerp: Doorst.: FSI voor het interventieteam [PDI]

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Begin doorgestuurd bericht:

Van: "[REDACTED]@careyn.nl">
 Datum: 13 september 2017 17:06:50 CEST
 Aan: "[REDACTED]@kpmg.nl" [REDACTED]@kpmg.nl>
 Onderwerp: FW: voor het interventieteam

Dag [REDACTED]

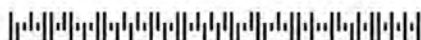
Er stond een foutje in de brief voor het interventieteam. Bij deze een gerectificeerd exemplaar. Wil je deze versturen en de andere brief weggooien?

Dank
 [REDACTED]

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

 The information in this e-mail (and any attachments) is intended exclusively for the addressee(s). Any use by a party other than the addressee(s) is prohibited. The information may be confidential in nature and fall under a duty of non-disclosure. If you are not the

addressee, please notify the sender and delete this e-mail. KPMG cannot guarantee that e-mail communications are secure and error-free and does not accept any liability for damages resulting from the use of e-mail. Our services and other work are carried out under an agreement of instruction (overeenkomst van opdracht) that is subject to the general terms and conditions of the contracting KPMG firm. These general terms and conditions are available on our website (www.kpmg.nl/algemenevoorwaarden) and will be forwarded upon request. Agreements with and statements from KPMG are only legally binding upon KPMG if they are confirmed in writing and signed by an authorized person.



Van: [redacted]@kpmg.nl>
Verzonden: maandag 18 september 2017 16:53
Aan: [redacted]@gmail.com'; [redacted]@careyn.nl'
CC: [redacted]@careyn.nl'; [redacted]@careyn.nl'; [redacted]@careyn.nl';
[redacted]@careyn.nl'; [redacted]@zilverenkruis.nl'; [redacted]@careyn.nl;
'COR@careyn.nl'; [redacted]@careyn.nl'; [redacted]@careyn.nl;
[redacted]@cz.nl'; [redacted]@dsw.nl';
[redacted]@dsw.nl'

Onderwerp: Advies InterventieTeam Boring Kwaliteit en Veiligheid
Bijlagen: Advies InterventieTeam Boring Kwaliteit en Veiligheid.pdf

Beste Marco en Henk,

Bij deze bied ik jullie namens het InterventieTeam de definitieve versie aan van het Advies Boring Kwaliteit en Veiligheid.

Hartelijke groet,

[redacted]

[redacted]
[redacted] | MC SC&O Healthcare

T + [redacted] | M +31 [redacted]
[redacted]@kpmg.nl | www.kpmg.nl
KPMG | Laan van Langerhuize 1, 1186 DS Amstelveen

KPMG Advisory N.V., handelsregisternummer 33263682

The information in this e-mail (and any attachments) is intended exclusively for the addressee(s). Any use by a party other than the addressee(s) is prohibited. The information may be confidential in nature and fall under a duty of non-disclosure. If you are not the addressee, please notify the sender and delete this e-mail. KPMG cannot guarantee that e-mail communications are secure and error-free and does not accept any liability for damages resulting from the use of e-mail. Our services and other work are carried out under an agreement of instruction (overeenkomst van opdracht) that is subject to the general terms and conditions of the contracting KPMG firm. These general terms and conditions are available on our website (www.kpmg.nl/algemenevoorwaarden) and will be forwarded upon request. Agreements with and statements from KPMG are only legally binding upon KPMG if they are confirmed in writing and signed by an authorized person.



Van: [redacted]@kpmg.nl>
Verzonden: maandag 18 september 2017 16:49
Aan: [redacted]@gmail.com'; [redacted]@careyn.nl';
 [redacted]@zilverenkruis.nl'; [redacted]@careyn.nl';
 [redacted]@careyn.nl'; [redacted]@careyn.nl'; [redacted]@careyn.nl'; Verbeek, M.
 (Martijn); [redacted]'; [redacted]@cz.nl'; [redacted]@careyn.nl';
 [redacted]careyn.nl'; [redacted]@careyn.nl'
Onderwerp: Bijeenkomst interventieteam 21 september
Bijlagen: Concept verslag bijeenkomst interventieteam 15-8.pdf; Concept Zelfevaluatie
 InterventieTeam Langdurige Zorg Careyn.pdf; 173705 evaluatie VWS.PDF

Beste allen,

Komende **donderdag, 21 september 2017 van 8:00 tot 10:00 uur**, komen we met het interventieteam bij elkaar op de Neckardreef 6 in Utrecht.

De agenda voor de bijeenkomst:

- 1) Opening en mededelingen
- 2) Conceptverslag vorige vergadering (zie bijlage)
- 3) Update financiële situatie Careyn
- 4) Evaluatie interventieteam (zie bijlage)
- 5) Toekomst interventieteam
- 6) WVTTK

Naast de stukken voor de vergadering stuur ik jullie ook de evaluatie van de COR over de inzet van het interventieteam. Voor eventuele vragen en/of opmerkingen kunt u bij mij terecht.

Met vriendelijke groeten,

[redacted]

[redacted]

[redacted] MC SC&O Healthcare

T + [redacted] | M +31 [redacted]

[redacted]@kpmg.nl | www.kpmg.nl

KPMG | Laan van Langerhuize 1, 1186 DS Amstelveen

KPMG Advisory N.V., handelsregisternummer 33263682

 The information in this e-mail (and any attachments) is intended exclusively for the addressee(s). Any use by a party other than the addressee(s) is prohibited. The information may be confidential in nature and fall under a duty of non-disclosure. If you are not the addressee, please notify the sender and delete this e-mail.

Concept verslag bijeenkomst interventieteam Langdurige Zorg Careyn

Datum: 15-08-2017

Locatie: Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht

Aanwezig: Marcel van Gastel (voorzitter), [redacted] (VWS), [redacted], [redacted] (Zilveren Kruis), [redacted] (DSW), Dirk Pons (DSW), [redacted] (secretaris), Gert-Jan Waterink, [redacted], Marco Meerdink,

Afwezig: Henk Möhlman, [redacted]

Besluiten

- Het interventieteam geeft aan graag een uitgebreide update te ontvangen over de actuele financiële situatie van Careyn 10.2.g [redacted]. De RvB zegt toe dat deze update tijdens de volgende vergadering te geven.
- 10.2.g [redacted]
- Ten aanzien van het plan van aanpak deel II worden de laatste opmerkingen / vragen besproken. De opmerkingen van de teamleden worden meegenomen in de definitieve versie. De leden van het interventieteam zullen nog de mogelijkheid krijgen om via de email te reageren op de definitieve versie voordat het wordt aangeboden aan Careyn.

Acties

- Schetsen van het toekomstperspectief van Careyn 10.2.g [redacted] en een financiële meerjarenraming. Actiehouder: Careyn
 - Definitieve versie van het plan van aanpak deel II opstellen en de leden van het interventieteam via email vragen om eventuele opmerkingen. Vervolgens het plan aanbieden aan de RvB van Careyn. Actiehouder: Secretaris en voorzitter
 - Update huidige financiële situatie Careyn. Actiehouder: RvB Careyn
 - Overleggen met Dirk Pons op welke manier DSW betrokken zal zijn bij het afronden van het plan van aanpak deel II en (de huidige vorm van) het interventieteam. Actiehouder: voorzitter
- NB: Na overleg met DSW kan het plan van aanpak mede namens DSW verstuurd worden.

Zelfevaluatie InterventieTeam Langdurige Zorg Careyn

NB: Tijdens de InterventieTeam bijeenkomst op 21 september wordt het vervolg van het InterventieTeam besproken, de conclusies hierover worden nog opgenomen in dit document.

Marcel van Gastel



September 2017

Inleiding

Deze zelfevaluatie van het InterventieTeam is opgebouwd uit verschillende onderdelen. Gestart wordt met een kort overzicht van de totstandkoming van het InterventieTeam, gevolgd door een overzicht van de uitgevoerde activiteiten. Vervolgens wordt gereflecteerd op het resultaat van het InterventieTeam ten opzichte van de doelstelling. Daarna volgt een korte evaluatie van het instrument 'InterventieTeam' in algemene zin. Dit leidt tot de volgende inhoudsopgave:

— Totstandkoming InterventieTeam	pag. 3
— Activiteitenoverzicht	pag. 4
— Reflectie op het resultaat	pag. 6
— Reflectie op het instrument	pag. 8

Deze evaluatie is tot stand gekomen naar aanleiding van een gespreksronde van de voorzitter en secretaris met de individuele leden van het InterventieTeam, inclusief VWS, in de periode van 10 t/m 23 mei. De voorzitter en secretaris hebben de pen gevoerd. Feedback van de teamleden is verwerkt.

Totstandkoming InterventieTeam

In de totstandkoming van het InterventieTeam Langdurige Zorg Careyn zijn verschillende belangrijke momenten te benoemen:

- In de kamerbrief Waardigheid en Trots van 4 juli 2016 benoemt staatssecretaris Martin van Rijn de inzet van een InterventieTeam als directe interventie bij instellingen die niet aan de norm voldoen (spoor 3). Hierbij wordt deelname van de betrokken instelling, betrokken zorgkantoren, VWS en de NZa beoogd.
- In de kamerbrief Waardigheid en Trots van 31 oktober 2016 meldt staatssecretaris Martin van Rijn dat bij Careyn een InterventieTeam zal worden ingesteld, na dringend advies van de IGZ en in samenspraak van VWS en Careyn. De inzet van het InterventieTeam is op vrijwillige basis.
- Van september 2016 tot medio januari 2017 zijn verkennende gesprekken gevoerd ter bepaling van de definitieve samenstelling van het InterventieTeam en de formulering van de opdrachtschrijving. Uiteindelijk is de volgende samenstelling vastgesteld: Raad van Bestuur, COR & CCR van Careyn en de drie bij Careyn betrokken zorgkantoren (DSW, Zilveren Kruis en CZ) aangevuld met een onafhankelijk voorzitter en een onafhankelijk secretaris. VWS neemt deel in een waarnemende rol.
- De IGZ neemt vanuit haar onafhankelijke toezichtrol geen deel in het InterventieTeam. De NZa maakt vanuit haar onafhankelijke rol ook geen onderdeel uit van het InterventieTeam. Met de NZa wordt wel gesproken over de situatie bij Careyn en de NZa is beschikbaar mocht de situatie zich voordoen dat directe betrokkenheid van de NZa gewenst is.
- Parallel aan de verkennende gesprekken moet Careyn op grond van de aanwijzing van de IGZ voor 1 januari 2017 een plan van aanpak indienen met maatregelen die op de korte termijn genomen worden om de geconstateerde kwaliteitsproblemen op te lossen. Hiermee ligt er een focus voor een plan van aanpak voor de korte termijn bij Careyn en een plan van aanpak voor de middellange termijn bij het InterventieTeam. De focus van het InterventieTeam is ook om breed naar de geconstateerde problematiek te kijken. Dus naast de kwaliteit van zorg ook de kwaliteit van organisatie.
- In deze fase van verkennende gesprekken is eveneens informatie gedeeld tussen de partijen, bijvoorbeeld over de begroting van Careyn, analyses van de geconstateerde kwaliteitsissues en de voorgenomen plannen van Careyn.
- Marcel van Gastel (ABD Topconsult) wordt aangetrokken als onafhankelijk voorzitter. [REDACTED] (KPMG Plexus) neemt deel als onafhankelijk secretaris.
- De opdrachtformulering wordt op 17 januari vastgesteld zoals opgenomen in bijlage I. De periode van verkennende gesprekken komt daarmee tot een einde.

Activiteitenoverzicht

Het InterventieTeam is regelmatig bij elkaar gekomen teneinde uitvoer te geven aan de vastgestelde opdrachtformulering. Deze is als volgt vastgesteld door het InterventieTeam op 17 januari 2017:

“Het doel van het InterventieTeam is het duurzaam borgen van kwaliteit van zorg voor alle bewoners van Careyn en daarmee structureel de randvoorwaarden om goede zorg te leveren te creëren.

De aanpak is tweeledig:

- 1 De eerste doelstelling is om Careyn te voorzien van een, door alle betrokken partijen gedragen, plan van aanpak inclusief (implementatie)advies over noodzakelijke verbetermaatregelen om de geconstateerde problemen op te lossen.
- 2 De tweede doelstelling is om, op basis van het advies, met alle betrokken partijen gecoördineerd te werken aan de uitvoering hiervan, waar nodig bij te sturen en de voortgang te monitoren. “

Ontwikkeling van een plan van aanpak inclusief (implementatie)advies over noodzakelijke verbetermaatregelen

Concrete uitvoering vond op de volgende manieren plaats:

- Naar aanleiding van de vastgestelde opdrachtschrijving is nagegaan wat de focus en structuur van het plan van aanpak deel II zou moeten zijn. Er is gekozen voor een aanpak met een focus op die onderwerpen die essentieel zijn voor borging van de resultaten.
- Bestudering van binnen de organisatie circulerende plannen, analyses en evaluaties met betrekking tot de kwaliteitsproblemen binnen Careyn. Evenals publieke bronnen en externe documenten vanuit bijvoorbeeld het ministerie van VWS, de NZa en de IGZ.
- Interviews met relevante betrokkenen binnen Careyn ten aanzien van noodzakelijke ontwikkelingen ten gunste van borging van de verbetering van kwaliteit. Er is onder andere gesproken met de bestuurssecretaris, twee districtsdirecteuren, HR, de directeur kwaliteit en veiligheid, transitiedirecteur, zorgverkoop, waardigheid & trots en een externe adviseur omtrent het besturingsmodel.
- Feedback op conceptversies van het plan van aanpak deel II vanuit verschillende betrokkenen binnen en Careyn en de individuele leden van het InterventieTeam.
- Uiteindelijk is een schriftelijk eindresultaat voortgebracht conform de opdrachtschrijving. Niet alleen is dit plan op schrift gezet; het is bovendien erkend door de bestuurders van Careyn als de kern van de opgave voor de komende jaren.

Gecoördineerd werken aan de uitvoer van het plan en waar nodig bijsturen en de voortgang monitoren.

Sinds januari 2017 geeft Careyn uitvoer aan het bestaande plan kwaliteit en veiligheid d.d. 29 december 2016 zoals opgesteld naar aanleiding van de aanwijzing van de IGZ. Het InterventieTeam heeft binnen daarom de uitvoer van dat plan centraal gesteld (terwijl het plan omtrent borging werd ontwikkeld).

Concrete uitvoering vond op de volgende manieren plaats:

- De voorzitter van de Raad van Bestuur deelde in elke vergadering de stand van zaken en benoemde daarbij de belangrijkste successen en knelpunten. Andere teamleden vanuit Careyn vulden daarop aan.

Er werden kritische vragen gesteld en er was discussie over manieren om de aanpak te versnellen of verbreden ten gunste van betere kwaliteit zorgverlening.

- Voorafgaand aan elke vergadering van het InterventieTeam is gekozen om (waar mogelijk) een half uur een open en informeel gesprek te voeren met één van de regiomanagers van Careyn. Dit gaf beeld en geluid bij de ontwikkelingen op het niveau van de betrokken locaties en meer inzicht in voor dat district of voor die regio actuele thema's.
- In samenwerking met de COR is een digitale enquête gehouden onder werknemers om na te gaan of zij resultaten zagen op het gebied van kwaliteit en veiligheid en hoe zij de ingezette beweging en toekomst van de organisatie waardeerden. De enquête is door 973 medewerkers ingevuld en de resultaten zijn gedeeld en besproken in het InterventieTeam.
- Waardigheid en Trots is uitgenodigd om in het InterventieTeam hun ervaringen en inzichten te presenteren, vanuit het verleden, het heden en voor de toekomst. De teamleden zijn vervolgens met hen in gesprek gegaan om meer achtergrondinformatie te verkrijgen.
- De uitkomsten van audit comitees en aanvullende bezoeken van de IGZ zijn gedeeld en besproken in het InterventieTeam zodra deze beschikbaar kwamen.
- De CCR heeft een korte rondgang gemaakt langs diverse lokale cliëntenraden en de resultaten daarvan zijn gedeeld en besproken in het InterventieTeam.
- De voorzitter en onafhankelijk secretaris hebben gesprekken gevoerd met onder andere de directeur kwaliteit en veiligheid, twee districtsdirecteuren, directeur transitie, medewerkers zorgverkoop, betrokkenen bij waardigheid & trots en de COR.
- De voorzitter heeft regelmatig één op één gesprekken gevoerd met de voorzitter van de Raad van Toezicht en de voorzitter Raad van Bestuur waarin de huidige situatie en knelpunten zijn besproken. Daarnaast heeft de voorzitter tweemaal met de voltallige Raad van Toezicht gesproken. Er is een derde bijeenkomst geweest met de voltallige Raad van Toezicht waar buiten de voorzitter ook de secretaris en de vertegenwoordigers van de zorgverzekeraars bij waren.

Met name in de eerste maanden (januari en februari) was het voor het InterventieTeam lastig om vast te stellen in hoeverre de uitvoer van het plan van aanpak op koers lag en leidde tot de benodigde kwaliteitsverbetering. Door de input van verschillende regiomanagers en vooral met het beschikbaar komen van de gegevens uit de enquête onder medewerkers en de verslagen van de bezoeken van de IGZ (in maart en april) werd het beter mogelijk een voorzichtig positief beeld te constateren en besproken successen of knelpunten in het juiste licht te kunnen plaatsen.

Aanvullende activiteit: uitvoer van een 'vingeroefening' ten aanzien van de lange termijn ontwikkeling van Careyn

De gesprekken binnen het InterventieTeam in de eerste maanden in 2017 leidden meermaals tot vragen over de lange termijn ontwikkeling van de ouderenzorg in Nederland en Careyn in het bijzonder.

Alhoewel de ontwikkeling van de lange termijn visie en strategie een onderwerp bij uitstek is dat alleen door de eigen organisatie kan worden opgepakt, is besloten om gezamenlijk een 'vingeroefening' te doen over cruciale keuzes voor de lange termijn.

Hiertoe kwam het InterventieTeam op 14 maart 2017 bijeen op een externe locatie. De volgende vragen zijn met elkaar besproken:

- Wat is het beeld van de toekomst van de ouderenzorg in Nederland?
- Hoe ziet een succesvolle ouderenzorginstelling in 2025 eruit?
- Wat zijn cruciale keuzes? Wat voor organisatie past daarbij?

Met betrekking tot de cruciale keuzes voor de lange termijn ging het over de noodzaak van het bepalen van de waardepropositie van de organisatie, het portfolio van de organisatie, de benodigde personele samenstelling en daaruit volgend de best passende organisatiestructuur.

Reflectie op het resultaat

Het activiteitenoverzicht sluit aan bij de in de opdracht geformuleerde tweeledige aanpak. Vervolgens is de vraag of daarmee is tegemoet gekomen aan de hoofddoelstelling, namelijk: "het duurzaam borgen van kwaliteit van zorg voor alle bewoners van Careyn en daarmee structureel de randvoorwaarden om goede zorg te leveren te creëren."

Het InterventieTeam is in juni 2017 voorzichtig positief over de verbetering van de kwaliteit van zorg binnen Careyn, maar verblijft daarbij uiteraard in afwachting van de beoordeling van de IGZ. Met betrekking tot de duurzaamheid van die ontwikkeling ziet het team voldoende punten die de komende jaren aandacht vereisen, zoals verwoord in het plan van aanpak deel II. Echter, ook op deze vlakken zijn de teamleden voorzichtig positief.

Het is belangrijk daarbij op te merken dat het niet mogelijk is om een causaal verband aan te duiden tussen de resultaten op het gebied van (borging) van kwaliteitsverbetering binnen Careyn en de inzet van het InterventieTeam. De verschillende teamleden benoemen vanuit hun eigen ervaring of en hoe zij de invloed van het InterventieTeam hebben ervaren.

- De leden van de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van Careyn geven aan dat het InterventieTeam als kritische maar meedenkende partner een rol van betekenis heeft gespeeld om de benodigde interventies om de kwaliteit van zorg te realiseren. Zowel rond bestuurlijke issues, zoals werving van kandidaten op sleutelposities, maar ook operationele zaken zoals de inzet van personeel op de locaties en de wijze waarop de ingezette ontwikkeling geborgd dient te worden. Het InterventieTeam zette (aanvullende) druk om te komen tot beslissingen ten gunste van de kwaliteit van zorg van de bewoners van Careyn.
- Daarnaast geeft Careyn aan dat de inzet van het InterventieTeam het mogelijk maakte om parallel aan uitvoer van het plan van aanpak kwaliteit en veiligheid van december 2016, stappen te maken omtrent de borging van de resultaten. De inzet die beschikbaar was vanuit het InterventieTeam maakte dat de eigen organisatie geen aandacht verloor voor de uitvoer van de voorgenomen plannen.
- De zorgkantoren geven aan dat zij in de vergaderingen van het InterventieTeam relevante onderwerpen konden bespreken met betrekking tot de verbetering van de kwaliteit van zorg. Daarbij is de kanttekening gemaakt, dat zij dezelfde onderwerpen bespreken met andere ouderenzorginstellingen in Nederland, maar dan in een andere (1 op 1) setting.
- De COR en CCR geven aan dat zij de gesprekken binnen het InterventieTeam als welkome aanvulling hebben ervaren op de reguliere communicatielijnen binnen de organisatie. Onder onafhankelijk voorzitterschap kon op sommige momenten wellicht beter of sneller tot de kern worden doorgedrongen. De COR heeft ook zelfstandig de rol van het InterventieTeam geëvalueerd en haar bevindingen naar de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en het InterventieTeam gestuurd.
- 10.3 g. 
- Het hebben van een InterventieTeam maakte het mogelijk dat er gecoördineerd en eenduidig kan worden gecommuniceerd richting externe partijen en interne organisatie. Dit is van groot belang voor een organisatie die te maken heeft met kwaliteitsproblemen.

Reflectie op het instrument

Naast een reflectie op het resultaat van dit specifieke InterventieTeam, is van belang meer conceptueel te kijken naar de werking van het instrument. De volgende punten zijn benoemd:

- Alle leden van het InterventieTeam met uitzondering van de voorzitter en secretaris zaten zogenoemd 'met twee petten' aan tafel. Zij vertegenwoordigden de eigen organisatie/positie en hadden een rol als lid in het gezamenlijke InterventieTeam. In sommige gevallen leidde dit tot een uitdaging in de communicatie. Bijvoorbeeld in de relatie tussen COR en Raad van Bestuur, maar ook in de relatie zorgkantoor en zorginstelling. Hier tegenover staat de ervaring dat het InterventieTeam juist een setting creëerde waarin buiten de reguliere omstandigheden over de belangrijke onderwerpen op het gebied van kwaliteit en organiseren konden worden besproken.
- Het InterventieTeam is ingezet om de kwaliteit van zorg binnen Careyn duurzaam te helpen verbeteren. Het InterventieTeam heeft echter geen formele macht of financiële middelen om daarbij in te zetten. Wel is uiteraard sprake van invloed als 'kritische partner' om met gedegen inhoudelijke analyse en discussie de organisatie positief te beïnvloeden. 10.2.g

- 10.2.g

- Het woord 'InterventieTeam' kan in de vrijwillige variant als misleidend worden ervaren, gezien het onder punt 2 genoemde gebrek aan formele instrumenten om in te grijpen. Een interventie kan de suggestie oproepen dat er van buiten formeel wordt ingegrepen terwijl ten alle tijden de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van de organisatie formeel verantwoordelijk is. In de toekomst kan mogelijk worden gesproken over een 'adviesteam'.

Op basis van deze ervaringen lijkt het aan te bevelen om bij het mogelijk inzetten van volgend InterventieTeam in de toekomst, te starten met een compacte inhoudelijke analyse van de belangrijkste knelpunten die het leveren van kwaliteit in de weg staan. Zo kan de best passende fit worden gemaakt in de samenstelling en opdracht van het InterventieTeam. In dit geval had bijvoorbeeld gedacht kunnen worden aan inhoudelijke deskundigen die als expert deelnamen aan het InterventieTeam.

Bijlage 1. Overzicht van de vergaderingen van het InterventieTeam

Datum	Locatie	Agenda
17 januari	Den Haag, Ministerie VWS	Bespreking stand van zaken en vaststelling opdrachtformulering InterventieTeam
27 januari	Den Haag, Ministerie VWS	Bespreking voortgang Advies boring Kwaliteit en Veiligheid en aanpak voor vastgestelde opdracht (focus op borging resultaten op de middellange termijn in PvA deel II)
16 februari	Woerden, Careyn Weddesteyn	Bespreking voortgang Advies boring Kwaliteit en Veiligheid, structuur PvA deel II en voorbespreking bijeenkomst lange termijn visie Careyn
9 maart	Utrecht, Careyn Rosendaal	Bespreking voortgang Advies boring Kwaliteit en Veiligheid
23 maart	Den Haag, Ministerie VWS	Bespreking voortgang Advies boring Kwaliteit en Veiligheid en inzet en verbreding van Waardigheid en Trots
19 april	Vinkeveen, Careyn Mariaoord	Bespreking voortgang Advies boring Kwaliteit en Veiligheid, Ondersteuningsverzoek Careyn tgv extra middelen
10 mei	Woerden, Careyn Weddesteyn	Bespreking concept Advies boring Kwaliteit en Veiligheid en Ondersteuningsverzoek Careyn tgv extra middelen
15 juni	Utrecht, Careyn Swellengrebel	Bespreking voortgang Advies boring Kwaliteit en Veiligheid
6 juli	Schiedam, Gebouw Torendijk	Bespreking definitief Advies boring Kwaliteit en Veiligheid, bespreken Evaluatie InterventieTeam
15 augustus	Utrecht, Careyn Nieuw Tamarinde	Afronden Advies boring Kwaliteit en Veiligheid,
21 september	Utrecht, Careyn Nieuw Tamarinde	Afronden Evaluatie InterventieTeam

Leden InterventieTeam

Het InterventieTeam bestaat uit:

- Onafhankelijk voorzitter: Marcel van Gastel
- Onafhankelijk secretaris: [REDACTED] / [REDACTED] (KPMG)
- VWS: [REDACTED]
- CZ: Johan Vermeulen
- DSW: Dirk Pons en [REDACTED]
- Zilveren Kruis: [REDACTED]
- Careyn: Marco Meerdink, Henk Möhlman, Gert-Jan Waterink, [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]
[REDACTED] en Harry Luik

Concept verslag bijeenkomst interventieteam Langdurige Zorg Careyn

Datum: 21-09-2017

Locatie: Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht

Aanwezig: Marcel van Gastel (voorzitter), [REDACTED] (secretaris), [REDACTED] (VWS), Marco Meerdink, Henk Möhlman, Gert-Jan Waterink, [REDACTED], [REDACTED] (Zilveren Kruis), Johan Vermeulen (CZ), [REDACTED]

Afwezig: [REDACTED] (DSW), Dirk Pons (DSW), [REDACTED]

Besluiten

- Het InterventieTeam heeft het 'Advies Borging Kwaliteit & Veiligheid' aangeboden aan de RvB van Careyn.
- Ten aanzien van de zelfevaluatie van het InterventieTeam worden de laatste opmerkingen / vragen besproken. De opmerkingen van de teamleden worden meegenomen in de definitieve versie, niet besproken punten kunnen de leden van het interventieteam delen met de secretaris. Op basis van de evaluatie heeft het InterventieTeam ook een advies geformuleerd over de toekomst van het InterventieTeam, dit zal ook worden opgenomen in de zelfevaluatie.
- Besloten wordt om een afsluitende bijeenkomst (inclusief hapje & drankje) van het huidige InterventieTeam te organiseren op 10 oktober in Den Haag.

Acties

- Aanleveren van aanvullende feedback op de zelfevaluatie. Actiehouder: Leden InterventieTeam
- Definitieve versie van de zelfevaluatie van het InterventieTeam opstellen. Actiehouder: Secretaris en voorzitter
- Afsluitende bijeenkomst (inclusief hapje & drankje) regelen. Actiehouder: Secretaris
- Schetsen van het toekomstperspectief van Careyn met een herstelplan voor de banken en een financiële meerjarenraming. Actiehouder: Careyn

Buiten reikwijdte

Van: "Burg, C. van der (Kees)" <[REDACTED]@minvws.nl>
Datum: 22 september 2017 om 07:09:50 CEST
Aan: Marcel <[REDACTED]@gmail.com>
Kopie: "Meerdink, Marco" <[REDACTED]@careyn.nl>
Onderwerp: Antw.: [FSI] careyn toelichting [PDI]

Zegt mij niets, maar lijkt me goed snel in gesprek te gaan...

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: Marcel <[REDACTED]@gmail.com<mailto:[REDACTED]@gmail.com>>
 Datum: vrijdag 22 sep. 2017 6:45 AM
 Aan: Burg, C. van der (Kees) <[REDACTED]@minvws.nl<mailto:[REDACTED]@minvws.nl>>
 Kopie: Meerdink, Marco <[REDACTED]@careyn.nl<mailto:[REDACTED]@careyn.nl>>
 Onderwerp: Re: careyn toelichting

Bijzonder, ze heeft mij nooit iets gevraagd. Ik heb haar nooit afzonderlijk gesproken, alleen bij de gesprekken met [REDACTED] Kees, kun jij je dit verzoek herinneren ?
 Bovendien, Careyn heeft een plan voor de korte termijn (van december vorig jaar). Het advies van het Interventieteam is een aanvulling daarop (wat wel moet worden uitgewerkt).
 Wat mist ze dan inhoudelijk ??
 Groet, Marcel

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Op 21 sep. 2017 om 23:01 heeft Burg, C. van der (Kees)
 <[REDACTED]@minvws.nl> het volgende geschreven:

Voila ...

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com<http://www.blackberry.com>)

Van: Vries, J.F. de (Joke) [redacted]@igz.nl<mailto:[redacted]@igz.nl>>

Datum: donderdag 21 sep. 2017 10:55 PM

Aan: Burg, C. van der (Kees)

<[redacted]@minvws.nl<mailto:[redacted]@minvws.nl>>

Onderwerp: careyn toelichting

Ha Kees,

Mijn wens voor een PvA voor de korte termijn heb ik 2x doorgegeven aan Marcel van Gastel.

In onze gesprekken met de RvB hebben we dit tot nu niet gevraagd, ik had gehoopt dat ze er zelf mee zouden komen. Het is dus nu meer een tip aan hen.

Als zij er niet zelf mee komen gaan we dit in het volgende bestuurlijke gesprek wel 'eisen'.

met vriendelijke groet,

Joke de Vries

Hoofdinspecteur

Chief Inspector

Stadsplateau 1 | 3521 AZ | Utrecht

Postbus 2680 | 3500 GR | Utrecht

Management assistant: [redacted]

Aanwezig op [redacted]

.....
Inspectie voor de Gezondheidszorg

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht

Postbus 2518 | 6401 DA HEERLEN

.....
T 088 - [redacted]

M 06 - [redacted]

[redacted]@igz.nl<mailto:[redacted]@igz.nl>

<http://www.igz.nl><<http://www.igz.nl>/>

T 088 - [redacted] (algemeen nummer)

E [redacted]@igz.nl<mailto:[redacted]@igz.nl>

<http://www.igz.nl><<http://www.igz.nl>/>



Van: [redacted]@careyn.nl>
Verzonden: donderdag 9 november 2017 12:09
Aan: Burg, C. van der (Kees)
Onderwerp: Persverklaring Careyn
Bijlagen: PERSVERKLARING AANWIJZING CAREYN IGJ (3).pdf

Beste Kees

Zoals afgesproken stuur ik je op verzoek van Marco vertrouwelijk de beoogde persverklaring van Careyn. Zoals het er nu naar uitziet, willen wij deze as. dinsdag rond het middaguur extern publiceren.

Mocht je hierop nog een reactie willen geven, dan weet je Marco of mij vast te vinden!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

=====

[redacted]
 Bestuurssecretaris Careyn

Neckardreef 6
 3562 CN Utrecht
 T (intern) [redacted]
 T (extern) 030 [redacted]
 M 06 [redacted]

Postadres:
 Postbus 900
 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

PERSVERKLARING

CAREYN KRIJGT DOOR NIEUWE AANWIJZING MEER TIJD VOOR REALISATIE
VERBETERPROGRAMMA

Careyn heeft kennisgenomen van het besluit van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) om de organisatie een nieuwe aanwijzing te geven omdat het verbeterprogramma nog niet volledig is afgerond. Careyn ziet in deze aanwijzing een erkenning van de IGJ voor de bijzondere omstandigheden van Careyn en het feit dat de opdracht eigenlijk te complex en te omvangrijk is gebleken voor de in de eerste aanwijzing aangegeven periode.

Bestuursvoorzitter Marco Meerdink van Careyn: "Wij krijgen meer tijd. Daar spreekt vertrouwen uit van de IGJ in ons verbeterprogramma. Het is voor ons een belangrijk signaal dat we op de juiste weg zijn. Het afgelopen jaar is met de inzet van iedereen hier keihard gewerkt aan de noodzakelijke verbeteringen. We hebben zelf ook geconstateerd dat het verbeterprogramma nog niet geheel is afgerond. Het gaat om een cultuurverandering en dat kost nu eenmaal tijd. Daar krijgen we nu dus ook meer ruimte voor. We hebben er vertrouwen in dat we binnen de termijnen van de nieuwe aanwijzing de verbetermaatregelen kunnen afronden. Daarop zijn al onze inspanningen gericht."

Onverminderde inzet

Sinds het aflopen van de eerste aanwijzing op 8 augustus jl. is Careyn onverminderd doorgegaan met de uitvoering van het plan van aanpak voor de verbetering van de kwaliteit van zorg. Op basis van onder meer de Inspectiebezoeken in augustus en de eigen evaluaties is een bijgesteld plan van aanpak gemaakt voor de komende periode, dat is gedeeld met de IGJ. Belangrijke elementen in dit plan zijn het verder op orde brengen van de elektronische cliëntendossiers en het doorvoeren van methodisch werken en gefundeerde verbeterprocessen. Bovendien wordt de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen structureel. Careyn conformeert zich aan de in de nieuwe aanwijzing door de IGJ gestelde termijnen.

///

Noot voor de redactie

Meer informatie:

XXXXXXXXXXXXXXXXX, telefoon 00000000000000



Van: Meerdink, Marco <[redacted]@careyn.nl>
Verzonden: woensdag 15 november 2017 10:08
Aan: [redacted]
Onderwerp: Careyn krijgt door nieuwe aanwijzing meer tijd voor realisatie verbeterprogramma
Bijlagen: PERSVERKLARING AANWIJZING CAREYN IGJ.pdf

Geachte heer [redacted],

Bijgaand informeer ik u over het vervolg van de ontvangen aanwijzing IGJ 2016. De inspectie heeft besloten om Careyn een nieuwe aanwijzing te geven. Dit heeft zij zojuist gepubliceerd.

Careyn heeft kennisgenomen van het besluit van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) om de organisatie een nieuwe aanwijzing te geven omdat het verbeterprogramma nog niet volledig is afgerond. Careyn ziet in deze aanwijzing een erkenning van de IGJ voor de bijzondere omstandigheden van Careyn en het feit dat de opdracht eigenlijk te complex en te omvangrijk is gebleken voor de in de eerste aanwijzing aangegeven periode.

Bestuursvoorzitter Marco Meerdink van Careyn: "Wij krijgen meer tijd. Daar spreekt vertrouwen uit van de IGJ in ons verbeterprogramma. Het is voor ons een belangrijk signaal dat we op de juiste weg zijn. Het afgelopen jaar is met de inzet van iedereen hier keihard gewerkt aan de noodzakelijke verbeteringen. We hebben zelf ook geconstateerd dat het verbeterprogramma nog niet geheel is afgerond. Het gaat om een cultuurverandering en dat kost nu eenmaal tijd. Daar krijgen we nu dus ook meer ruimte voor. We hebben er vertrouwen in dat we binnen de termijnen van de nieuwe aanwijzing de verbetermaatregelen kunnen afronden. Daarop zijn al onze inspanningen gericht."

Onverminderde inzet

Sinds het aflopen van de eerste aanwijzing op 8 augustus jl. is Careyn onverminderd doorgegaan met de uitvoering van het plan van aanpak voor de verbetering van de kwaliteit van zorg. Op basis van onder meer de Inspectiebezoeken in augustus en de eigen evaluaties is een bijgesteld plan van aanpak gemaakt voor de komende periode, dat is gedeeld met de IGJ. Belangrijke elementen in dit plan zijn het verder op orde brengen van de elektronische cliëntendossiers en het doorvoeren van methodisch werken en gefundeerde verbeterprocessen. Bovendien wordt de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen structureel. Careyn conformeert zich aan de in de nieuwe aanwijzing door de IGJ gestelde termijnen.

Met vriendelijke groet,

M.W. Meerdink
 Voorzitter Raad van Bestuur
 Careyn

M: 06 [redacted]
 E: [redacted]@careyn.nl
 B: Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht
 I: www.careyn.nl

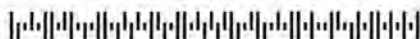
Bestuursassistente: [redacted]@careyn.nl, 030-[redacted])



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het

onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl



Van: Meerdink, Marco [redacted]@careyn.nl>
Verzonden: woensdag 15 november 2017 10:07
Aan: Burg, C. van der (Kees)
Onderwerp: Careyn krijgt door nieuwe aanwijzing meer tijd voor realisatie verbeterprogramma
Bijlagen: PERSVERKLARING AANWIJZING CAREYN IGJ.pdf

Geachte heer Van den Burg,

Bijgaand informeer ik u over het vervolg van de ontvangen aanwijzing IGJ 2016. De inspectie heeft besloten om Careyn een nieuwe aanwijzing te geven. Dit heeft zij zojuist gepubliceerd.

Careyn heeft kennisgenomen van het besluit van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) om de organisatie een nieuwe aanwijzing te geven omdat het verbeterprogramma nog niet volledig is afgerond. Careyn ziet in deze aanwijzing een erkenning van de IGJ voor de bijzondere omstandigheden van Careyn en het feit dat de opdracht eigenlijk te complex en te omvangrijk is gebleken voor de in de eerste aanwijzing aangegeven periode.

Bestuursvoorzitter Marco Meerdink van Careyn: "Wij krijgen meer tijd. Daar spreekt vertrouwen uit van de IGJ in ons verbeterprogramma. Het is voor ons een belangrijk signaal dat we op de juiste weg zijn. Het afgelopen jaar is met de inzet van iedereen hier keihard gewerkt aan de noodzakelijke verbeteringen. We hebben zelf ook geconstateerd dat het verbeterprogramma nog niet geheel is afgerond. Het gaat om een cultuurverandering en dat kost nu eenmaal tijd. Daar krijgen we nu dus ook meer ruimte voor. We hebben er vertrouwen in dat we binnen de termijnen van de nieuwe aanwijzing de verbetermaatregelen kunnen afronden. Daarop zijn al onze inspanningen gericht."

Onverminderde inzet

Sinds het aflopen van de eerste aanwijzing op 8 augustus jl. is Careyn onverminderd doorgegaan met de uitvoering van het plan van aanpak voor de verbetering van de kwaliteit van zorg. Op basis van onder meer de Inspectiebezoeken in augustus en de eigen evaluaties is een bijgesteld plan van aanpak gemaakt voor de komende periode, dat is gedeeld met de IGJ. Belangrijke elementen in dit plan zijn het verder op orde brengen van de elektronische cliëntendossiers en het doorvoeren van methodisch werken en gefundeerde verbeterprocessen. Bovendien wordt de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen structureel. Careyn conformeert zich aan de in de nieuwe aanwijzing door de IGJ gestelde termijnen.

Met vriendelijke groet,

M.W. Meerdink
 Voorzitter Raad van Bestuur
 Careyn

M: 06 [redacted]
 E: [redacted]@careyn.nl
 B: Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht
 I: www.careyn.nl

Bestuursassistente: [redacted] ([redacted]@careyn.nl, 030-[redacted])



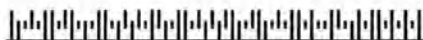
Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het

Overal 10.2.e

Doc. 58

onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl



Van: Burg, C. van der (Kees)
Verzonden: donderdag 16 november 2017 15:36
Aan: Vries, J.F. de (Joke); [redacted] Krapels, F.J. (Fred); Uum, T.W.H.M. van (Theo)
Onderwerp: FW: brieven COR = VERTROUWELIJK
Bijlagen: 17171 [redacted] bevestiging reactie OV.pdf; 20171115 voorstel COR.pdf; 174602 advies (003)_met informele reactie bestuur.pdf

Vetrouwelijk dus...

Van: [redacted]@careyn.nl]
Verzonden: donderdag 16 november 2017 15:30
Aan: Burg, C. van der (Kees)
CC: Meerdink, Marco
Onderwerp: brieven COR = VERTROUWELIJK

Beste Kees,

Zoals met Marco besproken bijgaand de correspondentie met de COR. Het betreft de volgende brieven:

1. 17171 [redacted] bevestiging reactie OV - deze brief is verzonden ter bevestiging van hetgeen Marco in het overleg met de COR op 8 november besprak, nl. het verzoek om zsm advies uit te brengen op de inrichtingsplannen van de districten (decentralisatie naar vier relatief autonome districten) en de reorganisatieplannen van de ondersteunende diensten (noodzakelijk gezien de financiële situatie)
2. 20171115 voorstel COR - het voorstel van de COR d.d. gisteren (mondeling gisterochtend door het DB van de COR aan Marco toegelicht). Voor Marco niet acceptabel gezien de te lange doorlooptijd, deze kunnen wij ons -in het licht van de situatie waarin Careyn zich bevindt- naar zijn stellige overtuiging niet permitteren. Dat heeft hij ook direct als mondelinge reactie gegeven, waarop de volgende brief van de COR kwam:
3. 174602 advies (003) - het negatieve advies van de COR op de inrichtingsplannen districten en de reorganisatieplannen van de ondersteunende diensten, met onze informele reactie daarbij. Deze staan als notities toegevoegd in het document. Op een iPad is dat niet te lezen, wel op een pc/laptop

Bij vragen, je weet Marco of mij te vinden!

Hartelijke groet mede namens Marco,

[redacted]

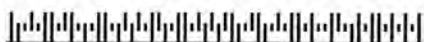
Bestuurssecretaris Careyn

Neckardreef 6
 3562 CN Utrecht
 T (intern) [redacted]
 T (extern) 030 [redacted]
 M 06 [redacted]

Postadres:
 Postbus 900
 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.



Van: Burg, C. van der (Kees)
Verzonden: zondag 19 november 2017 18:56
Aan: [redacted] Uum, T.W.H.M. van (Theo); Krapels, F.J. (Fred)
Onderwerp: FW: Overlegresultaat? Re: terugkoppeling gesprek familie [redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: Vries, J.F. de (Joke) [redacted] @igj.nl>
Datum: zondag 19 nov. 2017 2:29 PM
Aan: Burg, C. van der (Kees) <[redacted]@minvws.nl>
Kopie: Diemen-Steenvoorde, J.A.A.M. van (Ronnie) <[redacted]@igj.nl>
Onderwerp: FW: Overlegresultaat? Re: terugkoppeling gesprek familie [redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: [redacted] @igj.nl>
Datum: zaterdag 18 nov. 2017 8:00 PM
Aan: [redacted] @careyn.nl>
Onderwerp: Re: Overlegresultaat? Re: terugkoppeling gesprek familie [redacted]

Beste mw [redacted]

Hartelijk dank onderstaande informatie.
 Ik voeg uw email toe aan ons dossier over Careyn.

Met vriendelijke groet

[redacted]
 inspecteur IGJ-io

Verzonden met BlackBerry Work(www.blackberry.com)

From: [redacted] @careyn.nl>
Sent: 18 nov. 2017 13:38
To: [redacted] @igj.nl>
Cc: "Meerdink, Marco" <[redacted]@careyn.nl>
Subject: RE: Overlegresultaat? Re: terugkoppeling gesprek familie [redacted]

Beste mevrouw [redacted]

Het overleg tussen de COR en de afvaardiging RvT gisteren is in positieve en prettige sfeer verlopen. De COR heeft het eerder uitgebrachte negatieve advies op de inrichtings- en reorganisatieplannen ingetrokken en een nieuw voorstel gedaan voor het vervolg van het medezeggenschapsproces. Dit voorstel heeft de voorzitter RvT hedenochtend met de voorzitter RvB besproken en

Overal 10.2.e, tenzij anders aangegeven

Doc. 64

is door laatstgenoemde geaccepteerd. Met dit voorstel is de verwachting dat de COR aan het einde van de komende week tot een zorgvuldig advies zal kunnen komen en het medezeggenschapsproces kan worden afgerond.

Wij zullen u over het verloop en de definitieve uitkomst z.s.m. informeren.

Hartelijke groet en fijne voortzetting van het weekend,

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted]@igj.nl

Verzonden: vrijdag 17 november 2017 22:05

Aan: [redacted]

Onderwerp: Overlegresultaat? Re: terugkoppeling gesprek familie [redacted]

Dag mevr [redacted]

Hartelijk dank voor de terugkoppeling.

Hedenochtend sprak ik dhr Meerdink telefonisch. Hij vertelde de IGJ te willen informeren over de stand van zaken na afloop van het overleg met de OR en de RvT.

Vanzelfsprekend is de inspectie benieuwd naar de resultaten van dat belangrijke overleg.

Met vriendelijke groet
en een goed weekend gewenst

[redacted]
IGJ-io

Verzonden met BlackBerry Work(www.blackberry.com)

Van: [redacted]@careyn.nl>

Verzonden: 17 nov. 2017 20:58

Aan: [redacted]@igj.nl>

Onderwerp: terugkoppeling gesprek familie [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

Zoals afgesproken laten wij hierbij nog even weten hoe het gesprek met de familie [redacted] (Grootenhoek) is verlopen. 10.2.

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

Hartelijke groet,

[redacted]

=====

[redacted]
Bestuurssecretaris Careyn

Neckardreef 6
3562 CN Utrecht
T (intern) [redacted]
T (extern) 030 [redacted]
M 06 [redacted]

Postadres:
Postbus 900
3100 AX Schiedam



Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 23 oktober 2018 09:56
Aan: [redacted]
CC: Meerdink, Marco; Logt, Guido van de; Maas, Vincent
Onderwerp: RE: brief betreffende 'Bestuurlijke situatie in zorgcentrum Tuindorp Oost van Careyn'

Dank u wel!

Van: [redacted]@careyn.nl]
Verzonden: dinsdag 23 oktober 2018 9:51
Aan: [redacted]
CC: Meerdink, Marco; Logt, Guido van de; Maas, Vincent
Onderwerp: RE: brief betreffende 'Bestuurlijke situatie in zorgcentrum Tuindorp Oost van Careyn'

Geachte heer [redacted] beste [redacted]

Onderstaande informatie is vorige week per mail door Marco met Kees gedeeld.

Hartelijke groet,
 [redacted]

Tuindorp Oost is een oude serviceflat in gebruik genomen als verzorgingshuishuis/ aanleunappartementen. Al jaren nieuwbouwplannen. In eerste plan zou nieuwbouw al in 2017 in gebruik zijn genomen. Om allerlei redenen telkens vertraagd.

Nu nog 36 bewoners, waarvan er 6 inmiddels verpleeghuisindicatie. Die moeten weg. De andere 30 zitten verspreid door de hoogbouw en moeten intern verhuizen naar de laagbouw. Dit uit oogpunt van veiligheid en kwaliteit. NB mondeling heeft IGJ aangegeven om die reden achter het besluit te staan. Dat is natuurlijk zeer pijnlijk en leidt begrijpelijk tot veel commotie.

Een deel van de appartementen is tijdelijk verhuurd aan Socios, die er jongeren in huisvest. Van begin af aan was duidelijk dat dit tijdelijk was.

Gebruik makend van de commotie en de aandacht die dat kreeg van Cees Grimbergen roeren de jongeren zich desondanks. Eén van hen schreef ook de brief, die aanleiding is voor de vragen van de SP. Een poging die brief mede te laten ondertekenen door de lokale cliëntenraad mislukte: die hebben dat geweigerd.

Het is inmiddels steeds duidelijker dat samenleven van oud en jong voor beide groepen profijtelijk is. Zie bijvoorbeeld alles wat is gezegd en geschreven over Humanitas Deventer. Dergelijke 'inclusieve' woonconcepten ontstaan tot nu toe vaak toevallig. Er is ergens, in een verzorgingshuis, ruimte en die wordt, al dan niet tegen betaling óf in ruil voor een tegen prestatie 'gevuld met' jongeren. Da's mooi.

Wij zien echter geen mogelijkheid om ook in de nieuwbouw een dergelijk concept te realiseren. Nog afgezien van het feit dat wij ons maar beter op onze kerntaak kunnen richten.

Bovendien, bewoners zijn binnen gekomen jaren geleden met maximaal een zzp 3. Zelfstandige appartementen met oa een voordeur op de galerij (naar buiten gekeerd) eigen kook gelegenheid, etc. Na al die jaren zijn er bijna geen bewoners meer met een lage zzp, die kunnen ook niet meer worden geïndiceerd dus nieuwe bewoners komen er niet.

De nieuwbouw is dan ook gebaseerd op woonconcepten voor bewoners met een zzp4 of hoger; semi autonome appartementen met voordeur naar gezamenlijke gang/hal en "groepswoonkamer", met keuken pantry dus geen volledige kookgelegenheid meer.

Het lijkt mij uitzonderlijk dat in deze woonomgeving nog jongeren in kunnen/willen integreren en Careyn heeft geen eigen woonconcepten meer voor lage zzp's. In onze projecten, veelal samen met woningbouwverenigingen,

Overal 10.2.e

Doc. 67

bestaande uit geclusterde levensbestendige zelfstandige appartementen kan dit natuurlijk wel, echter dan moeten de jongeren zelfstandig een appartement willen huren (en voor in aanmerking komen ivm sociale woningbouw).

Hartelijke groet,

[Redacted]
Bestuurssecretaris



☎: 06- [Redacted]

@: [Redacted]@careyn.nl

📍: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [Redacted] etage)

✉: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [Redacted]@minvws.nl]

Verzonden: maandag 22 oktober 2018 16:25

Aan: [Redacted]

CC: Meerdink, Marco; Logt, Guido van de; Maas, Vincent

Onderwerp: RE: brief betreffende 'Bestuurlijke situatie in zorgcentrum Tuindorp Oost van Careyn'

Geachte mw [Redacted],

Zou ik de informatie die met Kees is gedeeld ook mogen ontvangen?

Alvast dank,

[Redacted]

Van: [Redacted]@careyn.nl]

Verzonden: maandag 22 oktober 2018 16:21

Aan: [Redacted]

CC: Meerdink, Marco; Logt, Guido van de; Maas, Vincent

Onderwerp: FW: brief betreffende 'Bestuurlijke situatie in zorgcentrum Tuindorp Oost van Careyn'

Geachte heer [Redacted]

Naar aanleiding van uw onderstaande mail bericht ik u dat de heer Meerdink hier vorige week al contact over heeft gehad met de heer Van der Burg. Mochten er desalniettemin nog aanvullende vragen zijn dan horen we dat uiteraard graag.

Hartelijke groet,

[Redacted]
Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]

@: [redacted]@careyn.nl

🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)

📮: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]@minvws.nl]

Verzonden: maandag 22 oktober 2018 8:52

Aan: Meerdink, Marco; Maas, Vincent

Onderwerp: brief betreffende 'Bestuurlijke situatie in zorgcentrum Tuindorp Oost van Careyn'

Goedemorgen Marco en Vincent,

Vorige week ontvingen wij van de vaste commissie in de Tweede Kamer bijgevoegde brief met het verzoek om een reactie op deze brief. Graag zou ik met jullie contact hebben hierover. Zou het mogelijk zijn om hierover binnenkort even te bellen?

Alvast dank,



Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl



Van: [redacted]@careyn.nl>
Verzonden: woensdag 24 oktober 2018 17:27
Aan: [redacted]
CC: Logt, Guido van de
Onderwerp: Aanvullende informatie Tuindorp Oost
Bijlagen: Verslag bijeenkomst bewoners Tuindorp Oost 20 augustus 2018.pdf; 180820
 Presentatie Tuindorp Oost.pdf

Beste [redacted]

In vervolg op ons telefoongesprek van zojuist mail ik je hierbij ter informatie nog de volgende stukken:

- Presentatie Tuindorp Oost voor bewoners d.d. 20 augustus 2018
- Verslag bewonersbijeenkomst d.d. 20 augustus 2018

Mocht je nog aanvullende vragen hebben dan horen we dat uiteraard graag.

Hartelijke groet,

[redacted]
Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]
 @: [redacted]@careyn.nl
 △: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
 ✉: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl



Overal 10.2.e

Welkom bij Careyn

Doc. 69

Tuindorp Oost

Tijdlijn



Programma

- Welkom
 - 18.30u ~ 19.15u
 - Tijdlijn 2013 ~ 2018
 - Vervolg
- Pauze
 - 19.30u ~ 20.15u
 - Stellen van vragen



Tijdslijn

- 2010~2013
 - Mogelijkheden ontwikkeling Tuindorp Oost
- 31-oktober 2013
 - Ondertekening samenwerkingsafspraken Careyn/Zenzo (Lithos) m.b.t. herontwikkeling locatie Tuindorp.



Tijdlijn

- 18-december 2013
 - Besluit Careyn om Tuindorp Oost te ontwikkelen 35 appartementen en 5 gemeenschappelijke ruimten/huiskamers
- 27-januari 2014
 - Ondertekening intentieovereenkomst Careyn- Gemeente:
 - Bouw 160 levensloopbestendige appartementen; 40 zorg, 20 sociaal, 65 middelhuis, 35 hoog
 - Ruil gronden (met gesloten beurs)

Tijdlijn

- 20-maart 2014
 - Informatiebijeenkomst bewoners Tuindorp Oost
 - 1^{ste} kennismaking plannen
- 27-maart 2014
 - **Ondertekening samenwerkingsovereenkomst Careyn-Zenzo**
 - Inbreng grond Careyn (incl. grondruil gemeente)
 - Realisatie van 35 zorgwoningen incl. 5 gemeenschappelijke ruimten 20 sociale huurwoningen en 85 middelhuis
 - Careyn medeontwikkelaar (50%)

Tijdlijn

- mei-2014 ~ feb 2015
 - Overleg met gemeente
 - Kosten bouwrijp maken grond
 - Parkeeroplossing ontoereikend
- 3 juli 2014
 - 2^{de} informatie bijeenkomst bewoners Tuindorp Oost
 - Presentatie 3 modellen, groenvoorziening, verhuizing
 - Verhuizing na realisatie 1^{ste} bouwfase (medio 2017) naar gebouw A of D

- 2 oktober 2014
 - Schriftelijke terugkoppeling vragen bewoners Tuindorp Oost
 - Eerst nieuwbouw alvorens wordt gesloopt
 - Definitieve afspraken verhuizing na goedkeuring plannen
 - Voorkoming leegstand wellicht door mogelijke (tijdelijke) huisvesting studenten
 - Mogelijkheid voor bewoners om reeds te verhuizen naar lager gelegen etages, Careyn zal hierover met bewoners in gesprek gaan



Tijdlijn

- 18 maart 2015
 - Hernieuwde afspraken
 - Daling inbrengwaarde grond
 - Careyn keuze langlopende huurovereenkomst of participatie 50%
 - Garantiestelling partijen (Careyn en Zenzo) voor ontwikkelingskosten
- 1 april 2015
 - 3^{de} informatiebijeenkomst bewoners Tuindorp Oost
 - Eindmodel: 35 appartementen met 5 gemeenschappelijke ruimten
 - Verhuizing 2^{de} helft 2018 naar nieuwbouw A of D
 - Leegstand: 40 Tuindorp Oost en 21 De Lichtkring
 - Introductie Socius



Tijdlijn

- 16 juli 2015
 - Ondertekening Careyn - Zenzo ontwikkeling Tuindorp Oost
 - Inbreng grond [REDACTED]
 - Langdurig huurcontract 35 zorgwoningen en 5 gemeenschappelijke ruimten [REDACTED]
 - Zenzo verantwoordelijk voor volledige ontwikkeling/(voor)financiering plan [REDACTED]



Tijdslijn

- 13 januari 2016
 - 4^{de} informatiebijeenkomst bewoners Tuindorp Oost
 - Nieuwbouw
 - Leegstand
 - Jongeren naar Tuindorp Oost
 - Verhuizing
 - Eind 2018 naar gebouw A of D
- 7 juli 2016
 - Ondertekening exploitatieovereenkomst Zenzo-Careyn-Gemeente
 - 40 zorgwoningen, 116 huurappartementen (20 sociale huur, 43 middel huur, 53 keuze) en 56 koopappartementen.

Tijdlijn

- aug 2016 ~dec 2017
 - Diverse bestemmingsplanwijzigingen
- Juli 2017- maart 2018
 - Planwijziging zorgwoningen
 - Meer kwaliteit (toevoegen ontmoetingsruimte)
 - Meer zorgwoningen (demografische ontwikkeling)
 - Continuïteit (WLZ exploitatie)
- 6 Februari 2018
 - Besluit US dat geconcentreerd wonen in laagbouw uit oogpunt van kwaliteit & veiligheid noodzakelijk is.

- 21 maart 2018
 - Leveringsovereenkomst grond /huurovereenkomst oud/
huurovereenkomst nieuw Careyn-Zenzo
 - Levering grond aan Zenzo i.c.m. huur oudbouw en huur
nieuwbouw
 - 69 zorgappartementen, 5 gemeenschappelijke ruimten en
ontmoetingsruimte
 - Vrijmaken hoogbouw noodzakelijk (Careyn verlaat hoogbouw
ultimo 2018)
 - Hoogbouw wordt “gestript en gesaneerd”
 - Laagbouw kan bewoond blijven tot realisatie gebouw A
 - Huur laagbouw stopt 6 weken na oplevering gebouw A (uiterlijk
1 november 2019)



Tijdlijn

- 4 april 2018
 - Aanvraag omgevingsvergunning
- 24 april 2018
 - Adviesaanvraag Cliënten Raad [REDACTED]
[REDACTED]
- 14 juni 2018 [REDACTED]
 - Na 2^{de} gesprek directie en CR en advies specialist ouderen geneeskunde adviseert CR positief maar betreurt dat interne migratie naar oudbouw nodig is.
[REDACTED]



Tijdslijn

- 25 juni 2018
 - 5^{de} Informatie bijeenkomst bewoners Tuindorp Oost
 - Noodzakelijk migratie van hoogbouw naar laagbouw
- 27 juni 2018 [redacted]
 - Verspreiding nieuwsbrief met uitleg migratie
- 30 juli 2018 [redacted]
 - 6^{de} informatie bijeenkomst bewoners Tuindorp Oost



Tijdlijn

- Vervolg
- Drie projectgroepen
 - Verhuizing [redacted]
[redacted]@careyn.nl
 - Verbouw/nieuwbouw [redacted]
[redacted]@careyn.nl
 - Zorgverlening [redacted]
[redacted]@careyn.nl

Bedankt voor uw aandacht



**Verslag informatieavond bewoners Tuindorp-Oost op 20 augustus 2018****Tijdslijn**

De heer Van de Logt, sinds februari 2018 lid van de Raad van Bestuur van Careyn, presenteert een overzicht van de belangrijkste informatie welke hij heeft aangetroffen in het dossier nieuwbouw Tuindorp-Oost. Deze presentatie is bijgevoegd bij dit verslag. De huidige situatie is dat Careyn uitsluitend de kwaliteit en veiligheid van zorg kan realiseren bij concentratie van de bewoners in de laagbouw. En dat voor realisatie van de nieuwbouw wegens sloopwerkzaamheden (onder andere asbest-verwijderen) de hoogbouw moet zijn ontruimd per 31 december 2018.

In het vervolg op deze presentatie vond een levendige discussie plaats en zijn er verschillende toezeggingen gedaan door Careyn, waar u hieronder een recapitulatie aantreft.

Communicatie

Vanaf 2014 is er met de bewoners onvoldoende eenduidig gecommuniceerd over de diverse planwijzigingen, de vertraging van de realisatie van de nieuwbouwplannen en de verwachte consequenties hiervan voor de bewoners.

Careyn heeft toegezegd dat zij de communicatie gaat verbeteren door het formeren van een vaste groep medewerkers (zie hierna) die bewoners met een zekere regelmaat gaat informeren. Tevens zijn zij als aanspreekpunt beschikbaar.

Mede door wijziging in de regelgeving (scheiden van wonen/zorg), waardoor instroom van bewoners met een lichtere zorgvraag niet meer plaatsvond, in combinatie met de opgelopen vertraging, is het aantal bewoners verder teruggelopen. Tevens is de zorgvraag van de aanwezige bewoners verschoven naar een zwaardere zorgvraag. Deze ontwikkelingen hebben er toe geleid dat Careyn in februari 2018 heeft geconstateerd dat goede en veilige zorgverlening in Tuindorp Oost alleen nog bij concentratie van de bewoners in de 'laagbouw' mogelijk is. Deze zienswijze heeft Careyn na toetsing bij de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) verder vorm gegeven. Zowel bij de informatieavond met bewoners op 30 juli jongstleden als uit recente gesprekken met de cliëntenraad is duidelijk gebleken dat het vormgeven van deze inzichten beter vanaf de start in gezamenlijkheid met de bewoners had moeten plaatsvinden.

Werkwijze sloopwerkzaamheden en consequenties voor de leefomgeving

Bij de bewoners leven er ook vragen over de werkwijze en de consequenties voor de leefomgeving tijdens de sloopwerkzaamheden. Op maandag 1 oktober 2018 wordt een informatieavond gehouden waarbij onder andere (bouw)deskundigen een toelichting geven op de bouw- en sloopwerkzaamheden. Aanvangstijd 18:30 uur, locatie Tuindorp-Oost. Overige informatie volgt circa 1 week voorafgaande aan de bijeenkomst.

Advies cliëntenraad

Desgevraagd gaf de cliëntenraad nog inzicht in haar werkzaamheden en het besluitvormingsproces. Na een aanvankelijk negatieve besluitvorming heeft de raad, na consultatie van de specialist ouderen geneeskunde, een positief advies uitgebracht inzake de concentratie van de bewoners in de laagbouw. Aangezien de cliëntenraad ook van mening was dat de communicatie onvoldoende is geweest, en zij mogelijke informatie in haar afweging derhalve onvoldoende heeft kunnen betrekken, heeft de raad haar advies ingetrokken en beraadt zij zich momenteel op het definitief uit te brengen advies. Daarbij realiseert zij zich dat de concentratie van de bewoners en het strippen/de sloop van de hoogbouw onvermijdelijk is.

Een deel van de bewoners was niet geheel tevreden met de zichtbaarheid en betrokkenheid van de cliëntenraad. De cliëntenraad roept de bewoners op om toe te treden tot de raad, aangezien er nog



Verslag informatieavond bewoners Tuindorp-Oost op 20 augustus 2018

vacatures zijn. Careyn ondersteunt deze oproep van harte en zal de communicatie tussen bewoners en cliëntenraad desgevraagd ondersteunen.

Vervolgtraject

Om het vervolgtraject zo goed mogelijk te laten verlopen gaan 3 werkgroepen aan de slag.

Deze werkgroepen zijn:

1. Werkgroep: Verbouw/nieuwbouw

Deze werkgroep heeft als opdracht met alle betrokkenen de noodzakelijke verbouwingen in de laagbouw, de verdere uitwerking van het strippen/slopen van de hoogbouw en de detailplan-ontwikkeling van de nieuwbouw af te stemmen en te coördineren.

Werkgroep voorzitter is [redacted]@careyn.nl.

2. Werkgroep: Verhuizing

Deze werkgroep heeft de opdracht om vragen/wensen van bewoners inzake de verhuizing te inventariseren, bewoners te adviseren, besluitvorming inzake appartement-toedeling vorm te geven, specifieke ondersteuning te arrangeren, zo mogelijk specifieke oplossingen te creëren en een verhuisplan per bewoner op te stellen.

Werkgroep voorzitter is [redacted]@careyn.nl.

3. Werkgroep: Zorgverlening

Deze werkgroep heeft als doel om de huidige zorgverlening, de zorgverlening in de laagbouw en de toekomstige zorgverlening in de nieuwbouw in samenspraak met de bewoners vorm te geven zodat de kwaliteit en veiligheid afdoende geborgd is.

Werkgroep voorzitter is [redacted]@careyn.nl.

De werkgroepvoorzitters stemmen hun werkzaamheden onderling af en rapporteren (wekelijks) direct aan de Raad van Bestuur, van waaruit Guido van de Logt de komende maanden direct betrokken blijft. Guido van de Logt: [redacted]@careyn.nl.

[redacted] gaf een nadere toelichting op de werkzaamheden van de werkgroep Verhuizing.

De rol van [redacted] is tweeledig. Enerzijds is zij voorzitter van de werkgroep Verhuizing. In deze werkgroep zijn zowel de zorg, als de cliëntenraad, als techniek als facilitair vertegenwoordigd. Anderzijds voert zij als consulent een deel van de gesprekken met bewoners en contactpersonen. Zij voert vooral de gesprekken met de bewoners en de contactpersonen die een hoge zorgswaarte hebben. Ze voert deze gesprekken samen met de locatieverantwoordelijke, de specialist ouderengeneeskunde en/of de kwaliteitsverpleegkundige. Er zijn bewoners voor wie het wonen in Tuindorp-Oost niet meer verantwoord is. Voor deze mensen is er voorrang op de wachtlijst van de verschillende woonvoorzieningen van Careyn.

Er is een tweede consulent aangesteld, namelijk [redacted]@careyn.nl). Zij zal met name de gesprekken voeren met de bewoners die intern verhuizen. De consulenten zijn regelmatig aanwezig in Tuindorp Oost en zijn goed bereikbaar per e-mail. Verzoeken om afspraken en vragen kunnen worden doorgegeven via de receptie.



Verslag informatieavond bewoners Tuindorp-Oost op 20 augustus 2018

Over 1 maand zal de werk groep Verhuizing een nieuwsbrief uitbrengen. In deze nieuwsbrief wordt onder meer ingegaan op:

- De planning van de interne verhuizingen. Globaal gepland in de periode tussen half november en half december. Per dag worden dan een paar bewoners verhuisd.
- De criteria voor de appartement toewijzing.
- De beschikbaarheid van een demonstratieappartement waar de materialen te zien zijn voor de inrichting van het appartement en waar de plattegronden verkrijgbaar zijn.
- De wijze waarop er gekozen kan worden voor de afwerking van de appartementen.

Over 2 maanden ontvangen de bewoners die intern verhuizen een persoonlijke brief over de specifieke toewijzing van het appartement en het individuele verhuisplan. Naar verwachting zal de zorgvraag een belangrijk criterium zijn in de toewijzing van de appartementen.

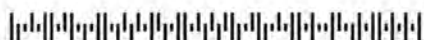
 zegde namens Careyn toe voor de bewoners die intern verhuizen dat:

- Er geen kosten aan de verhuizing verbonden zijn.
- Keuze wanden en vloer en verlichting met de bewoners wordt doorgenomen.
- Er wordt ingepakt en uitgepakt, tenzij de bewoner dat anders wil.
- Er wordt afgestemd hoe de verhuisdag verloopt.
- Er wordt afgestemd wie bij en rondom de verhuizing aanwezig is.

Naar aanleiding van vragen van bewoners heeft Careyn tevens toegezegd dat:

- Alle ouderen die in het huidige pand blijven wonen straks als eerste hun keuze bekend kunnen maken voor het gewenste appartement in de nieuwbouw.
- Mocht het aantal bewoners in de laagbouw in de loop van de tijd sterk verminderen voordat er wordt verhuisd naar de nieuwbouw, dan zal Careyn nieuwe instroom van bewoners toelaten zodat de bewoners niet verplicht worden nogmaals te verhuizen. Ook als de nieuwbouw wordt vertraagd blijft dit van kracht.

De heer Van de Logt dankt alle aanwezigen voor hun aandacht en bijdrage.



Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 25 oktober 2018 10:42
Aan: Burg, C. van der (Kees); Uum, T.W.H.M. van (Theo); Janse, J.R.C. (Jaap); [redacted]
Onderwerp: FW: careyn

Zie hieronder mail van de IGJ, zijn ook door AD benaderd voor reactie.

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 25 oktober 2018 9:40
Aan: [redacted]
Onderwerp: careyn

Ha [redacted]

Alvast via de mail nav mijn bericht gister: de journalist wilde weten wat wij van tuindorp oost vonden, maar we willen niet op de kamerbrief vooruitlopen. Vervolgens vraagt hij of we dan iets kunnen zeggen over de inzet van het interventieteam en wat wij daarvan vinden.
 We willen niet zelf ingaan op het interventieteam, daarvoor zouden we dan naar jullie moeten verwijzen, maar dat zal onze woordvoering ook met Dco afstemmen. Wij zouden dan wel het volgt nog kunnen zeggen over careyn in algemene zin:

IGJ heeft in het kader van de aanwijzing de ontwikkelingen bij Careyn gemonitord. Inmiddels heeft IGJ deel-I van de tweede aanwijzing in april 2018 getoetst en beëindigd.
 De termijn voor deel-II van die tweede aanwijzing loopt tot 7 november 2018. Daarna zal de inspectie toetsen of aan de gestelde voorwaarden op het gebied van de inzet en deskundigheid van medewerkers, de sturing van kwaliteit en veiligheid en goed bestuur, is voldaan. De actuele normen gelden als toetsingskader. Uiteraard kan de inspectie niet op bevindingen vooruit lopen.
 Bij toetsing van de naleving van de eerste aanwijzing (najaar 2017), constateerde de inspectie dat de raad van bestuur de interne en externe stakeholders van Careyn betreft bij besluitvorming en dat Careyn het belang van de kwaliteit van zorg als een uitgangspunt ziet.
 De inspectie gaat niet in op vragen die gaan over de locatie Tuindorp Oost omdat de Tweede Kamer om een brief verzocht heeft over de situatie op deze locatie.

Groet [redacted]

Ps. Ik zit tot ongeveer half elf in overleg

Met vriendelijke groeten,

[redacted]
 Senior adviseur/
 Domein Maatschappelijke Zorg

Bestuursondersteuning & Beleidsregie
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 Stadsplateau 1 / 3521 AZ / Utrecht
 Postbus 2518 / 6401 DA / Heerlen

T 06-[redacted]
 T 088-[redacted]
 E [redacted]@igj.nl
<https://www.igj.nl>
 Twitter: @IGJnl
 Bekijk het verhaal van IGJ: [Gezond vertrouwen](#)

Komt u binnenkort op bezoek bij de IGJ? Vergeet dan niet om een geldig identiteitsbewijs mee te nemen. Dit heeft u nodig voor een ID-controle bij de balie van het Stadskantoor. Dit is een veiligheidsmaatregel van de rijksoverheid.

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

DGLZ

**Directoraat Generaal
Langdurige Zorg**
Directie Langdurige Zorg
Financieel Advies &
Beleidsondersteuning

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen bij

Middenmanager

T 070 [redacted]
M +31(0) [redacted]
[redacted]@minvws.nl

Datum

25 januari 2018

Aantal pagina's

4

memo

stand van zaken Careyn

Inleiding

In dit memo ga ik in op de actuele situatie bij Careyn ten behoeve van het (mondeling) informeren van de bestuursraad / bewindspersonen.

Stand van zaken Careyn

- Op 7 november heeft de IGJ een tweede aanwijzing gegeven aan Careyn. In deze aanwijzing worden twee termijnen genoemd: voor 1 april moeten de tekortkomingen rondom dossiervorming zijn opgelost en op 7 november de overige tekortkomingen (personeel, kwaliteit/veiligheid en goed bestuur).
- Momenteel wordt door Careyn hard gewerkt om de geconstateerde tekortkomingen op te lossen. Dit leidt tot het volgende beeld (op basis van mondelinge informatie van een aantal betrokkenen):
 - IGJ: momenteel is IGJ bezig met tussentijdse bezoeken. Het is nog te vroeg om te kunnen zeggen of zij de tekortkomingen op terrein van dossiervorming voor 1 april zijn weggewerkt, maar inschatting is dat dit mogelijk moet zijn.
 - Zorgkantoor CZ: CZ maakt zich zorgen over de situatie bij Careyn.
 - 10.2.g [redacted]
 - 10.2.g [redacted];
 - 10.2.g [redacted]
 - 10.2.g [redacted]
 - Ziekteverzuim neemt toe;
 - Zie voor meer informatie bijlage 1.
 - Coaches Waardigheid en Trots: er wordt hard gewerkt maar het is een hele grote operatie. Geen signalen dat het op korte termijn mis gaat.
 - Careyn: zien dat ze staan voor een grote uitdaging en zien dat het noodzakelijk is om te verkleinen (vanwege bestuurbaarheid). Zijn bezig met het zoeken naar overnamekandidaten voor locaties.

Conclusie:

- Careyn is in zwaar weer, maar werkt heel hard om hier zelf uit te komen. Het is er iedereen aan gelegen om dit mogelijk te maken en partijen zijn ook bereid hier alles aan te doen.
- De komende maanden wordt het spannend, vooral om te zien of het Careyn lukt om aan de voorwaarden van de aanwijzing IGJ te voldoen en of het lukt om overname kandidaten te vinden. Indien dit niet lukt dan komt Careyn mogelijk ook in financiële problemen.
- Indien Careyn niet aan voorwaarden IGJ voldoet kan/moet IGJ gaan handhaven d.m.v. last onder dwangsom of bestuursdwang;
- Indien Careyn in financiële problemen komt dan kan Careyn zelf nog maatregelen nemen door het vinden van overnamekandidaten, of zorgkantoren kunnen maatregelen nemen door bieden van meer tarief of zelf locaties overnemen.
- 10.2.g [REDACTED]
- Een risico bestaat dat door mogelijke nieuwe incidenten/berichtgeving in media bepaalde processen worden versneld en Careyn het niet meer in eigen hand kan houden.

**Directoraat Generaal
Langdurige Zorg**
Directie Langdurige Zorg
Financieel Advies &
Beleidsondersteuning

Datum
25 januari 2018

Interne organisatie VWS

- Om te anticiperen op verschillende scenario's is intern een werkgroep gevormd. De regie ligt bij LZ ([REDACTED]) verder wordt afgestemd met PZo ([REDACTED]/Fred Krapels) en DCo. Extern is er contact met IGJ ([REDACTED]), betrokken zorgkantoren, Marcel van Gastel, programma Waardigheid en Trots, NZa en gemeente Utrecht.
- Momenteel wordt, in overleg met betrokken partijen, de situatie bij Careyn goed gevolgd en geanticipeerd op verschillende scenario's. Voor het AO Ouderenmishandeling / Ouderenzorg / Verpleeghuiszorg van 15 februari worden QenA's en spreekteksten voorbereid. Deze zullen in lijn zijn met de brief van 5 december jl. over de tweede aanwijzing aan Careyn. (voor dit AO is deze brief geagendeerd).

[REDACTED]
Middenmanager

Bijlage 1: verslag werkbezoek CZ

Careyn

**Directoraat Generaal
Langdurige Zorg**
Directie Langdurige Zorg
Financieel Advies &
Beleidsondersteuning

Datum
25 januari 2018

- 10.2.g [redacted]
- Grote verschillen tussen locaties.
- 10.2.g [redacted]
- Financieel relatief rustig: ING en Rabo voornaamste financiers
- 10.2.g [redacted]
- 10.2.g [redacted]
- 10.2.g [redacted]
- 10.2.g [redacted]
- 10.2.g [redacted]
- 10.2.g [redacted]
- 10.2.g [redacted]
- Eind 2016 was het eigen vermogen 70 mln, eind 2017 nog 30 mln.
- 10.2.g [redacted]
- De volgende stap voor de IGJ is last onder dwangsom, daarna last onder bestuursdwang.
- 10.2.g [redacted]

- CZ heeft aangegeven dat het ook om de cultuur van de zorgverleners gaat.

- 10.2.g [Redacted]

**Directoraat Generaal
Langdurige Zorg**
Directie Langdurige Zorg
Financieel Advies &
Beleidsondersteuning

Datum
25 januari 2018

- Donderdag a.s. spreekt Marco met zorgaanbieders in de regio om te kijken of ze locaties kunnen overnemen.

- 10.2.g [Redacted]

Scenario's voor als het mis gaat⁵

Scenario 1: geleidelijke overname.

Scenario 2: stekker eruit.

In beide scenario's moet de zorg gewoon doorgaan.

11.1 [Redacted]

Wat als de IGJ groothoek sluit?

- CZ zoekt dan overname partners
- CZ kan een nieuwe bestuurder plaatsen. CZ heeft zelfstandig de bevoegdheid, als financier, door contract niet te verlengen. In de contracten staat dat het zorgkantoor alle maatregelen mag nemen. Is nog nooit gebeurd.

- 11.1 [Redacted]

CZ zegt in beginsel alle tools te hebben om te kunnen handelen.

11.1 [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

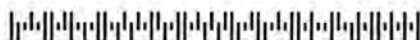
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



Van: [redacted]
 Verzonden: vrijdag 26 oktober 2018 19:13
 Aan: Burg, C. van der (Kees); Uum, T.W.H.M. van (Theo); Janse, J.R.C. (Jaap); [redacted]
 Onderwerp: FW: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hoi allen,

Zie hieronder.

Mvg
 [redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: [redacted]@careyn.nl>
 Datum: vrijdag 26 okt. 2018 2:28 PM
 Aan: [redacted]@minvws.nl>
 Kopie: Logt, Guido van de <[redacted]@careyn.nl>
 Onderwerp: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [redacted]

Ter informatie mail ik je bij deze de vragen door die de heer Grimbergen ons deze week per mail over Tuindorp Oost heeft gesteld, alsmede onze reactie daarop.
 Ik kreeg je zojuist telefonisch niet te pakken, maar als je behoefte hebt aan nadere toelichting dan kan je me uiteraard even bellen.
 Met vriendelijke groet,
 [redacted]

Mail 24 oktober 2018:

-Welke rol speelt de heer Hans Admiraal binnen Tuindorp-Oost?

De heer Admiraal is de districtsdirecteur Utrecht Stad.

-Hoeveel kwaliteitsverpleegkundigen werken binnen Tuindorp-Oost?

Er zijn binnen het team van Tuindorp-Oost 2 kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam.

-Heeft de specialist Ouderengeneeskunde binnen Tuindorp-Oost de eed van Hippocrates afgelegd?

Onze specialisten oudergeneeskunde zijn volledig gekwalificeerd.

-Hoe krijgt u het aantal bewoners voor 17 december terug naar 30 (het aantal beschikbare plaatsen in de laagbouw) ?

Aan alle bewoners wordt in overleg een passende woonruimte aangeboden.

-Een familielid zei op de voorlichtingsbijeenkomst van 1 oktober: 'Careyn ontpopt zich als de grootste rattenorganisatie die er bestaat.' Wat zegt deze typering over het vertrouwen van bewoners en familie in het Careyn-management?

Wij hebben begrip voor de emotionele reacties. Voor Careyn staat de kwaliteit van zorg en de veiligheid van de bewoners voorop.

-Uit stukken van Tuindorp-Oost blijkt dat het ziekteverzuim boven de 20 procent ligt. Wat is uw reactie hier op?

Dit komt ons onbekend voor. Het ziekteverzuim bedraagt circa 9,0%

-Is met de sloopwerkzaamheden aanstaande de rust van de bewoners voldoende gewaarborgd?

De veiligheid van onze bewoners staat voorop. Ook tijdens de ontmanteling/sloop van de oudbouw is de veiligheid van onze bewoners geborgd.

-Mevrouw Scheidsbach vertrok per 1 september bij Careyn. Haar laatste werkdag was op 7 augustus. Is zij over de periode 7 augustus - 1 september betaald door Careyn?

Mevrouw Scheidsbach was tot en met 31 augustus 2018 bij Careyn werkzaam.

Mail 25 oktober 2018

(admiraal)- U gaat niet in op de vraag. Wat doet hij binnen Tuindorp-Oost?

De heer Admiraal verricht alle werkzaamheden die bij zijn functie als districtsdirecteur horen.

(kw.teitsvplk)- Vandaag meldde mij een van de kwaliteitsverpleegkundigen in Tuindorp-Oost dat er drie werkzaam zijn..... Heeft zij het mis?

De inzet van medewerkers fluctueert, mede afhankelijk van de specifieke omstandigheden. Het is dus zeer goed mogelijk dat de werkelijke inzet op een bepaald moment afwijkt van de structurele(re) inzet.

(woonruimte)- Waar bevindt zich die passende woonruimte? Hoe zal de toewijzing gaan? Er zijn slechts 32 plekken in de laagbouw....

Belangrijkste aandachtspunten bij het vaststellen van passende woonruimte zijn de gezondheidssituatie en mogelijke (gezondheids)risico's van de specifieke bewoner. U begrijpt dat wij geen informatie kunnen verstrekken over specifieke situaties van bewoners.

(ziekteverzuim) -Is die 9 % procent Careyn-breed? Wij hebben andere informatie uit uw eigen Tuindorp-Oost-documenten (boven de 20 procent). De 9 % die u noemt is onjuist.

Het door ons opgeven percentage van 9% betreft de meest recente periode (cijfers t/m september 2018) en is gebaseerd op locatieniveau Tuindorp Oost en uitgedrukt in kostenverzuim voor rekening Careyn. In dat kader herkennen wij de door u genoemde 20% niet.

(rust)- U spreekt over veiligheid. Wat heeft u over rust te zeggen? Hoe zal dat gaan in de laagbouw? De appartementen het dichtst bij de hoogbouw liggen op maar enkele meters van die hoogbouw waar een jaar lang gesloopt en ontmanteld moet gaan worden; een gebouw ook vol asbest. Kunt u duidelijker schetsen hoe hier over gedacht wordt

In de plannen voor ontmanteling/sloop wordt met al deze aspecten rekening gehouden.

Informatieverstrekking aan bewoners vindt persoonlijk en uitvoerig plaats iedere keer als nadere details van de uitwerking van de plannen beschikbaar zijn.

(mevr. Scheidsbach) - Zij heeft mij verteld dat ze vanaf 8 augustus met vakantie was, omdat ze met kind/kinderen met vakantie was. Heeft ZZP-er mevr. Scheidsbach over de periode 8 augustus - 1 september een rekening gestuurd? Zo ja, hoe hoog was die rekening?

Ook u zult wel begrijpen dat wij geen mededeling kunnen doen over de specifieke contractuele afspraken met individuele medewerkers.

Aan wie in de Raad van Bestuur kan ik deze antwoorden toeschrijven?

U kunt de antwoorden toeschrijven aan de heer Guido van de Logt. Overigens zouden wij het op prijs stellen om, indien u quotes van de heer Van de Logt uit onze mails wilt gaan gebruiken, deze voor publicatie toegezonden te krijgen.

Mail 25/26 oktober 2018

Goedenmiddag mevrouw van Stigt,

In mijn vorige bericht vroeg ik u en de heer van de Logt het volgende. *Ik wil u vragen iets uitvoeriger in te gaan op alle onrust, de herhaaldelijke excuses die uw organisatie maakt, de gebrekkige communicatie met bewoners en familie, het geschonden vertrouwen, de twee klachten die bij de Inspectie over Tuindorp-Oost en Careyn zijn ingediend. Is daar een iets langere en bespiegelende reactie op mogelijk?*

U heeft daar niet op gereageerd.

Kunt u hier op reageren?

En mijn tweede vraag: Waarom krijgt u het in Tuindorp-Oost maar niet op orde?

Wij beschikken over een intern Careyn-stuk voor nieuwe medewerkers in Tuindorp-Oost met deze tekst:

'Het verzuim is hoog, tussen de 20 en 25 procent, en is moeilijk onder controle te krijgen, het is deels fysieke, deels mentale overbelasting. De werkomstandigheden dragen bij aan het hoge ziekteverzuim.'

Wij beschikken over De Verbeteragenda waarin 'veilige zorg', 'veiligheid, medicatie, advanced care planning, decubitus, BOPZ', 'deskundigheid', 'formatie op orde' en 'verzuimaanpak' met rood worden aangeduid. Rood betekent volgens de toelichting 'niet op orde'.

Ook uit het stuk 'Plan van Aanpak, Kwaliteit en Veiligheid, fase 2' blijkt dat er veel niet op orde is.

Geachte heer Grimbergen,

Naar aanleiding van uw mail van gisteravond berichten wij u als volgt.

Onze observatie naar aanleiding van de vragen die u stelt, is dat u zich baseert op achterhaalde en verouderde informatie.

Onze eigen maandelijkse monitoring laat een positief beeld van Tuindorp Oost zien, hetgeen wordt geobjectiveerd en bevestigd door de recent uitgevoerde externe audit.

Er wordt op onze locatie Tuindorp Oost met grote inzet en passie gewerkt door een professioneel en zeer betrokken medewerkersteam. In de aanloop naar de verhuizing vindt er intensief overleg plaats met de bewoners en hun naasten. Vanzelfsprekend realiseren wij ons dat de noodzakelijke verhuizing impact heeft op de bewoners en ongemak kan veroorzaken. Dat is helaas ook niet volledig te voorkomen. Daarom begeleiden we hen persoonlijk en doen we er alles aan om de verhuizing met zo min mogelijk ongemakken te laten verlopen. Careyn draagt ook de volledige kosten voor de verhuizing. Dit alles gebeurt in nauwe samenspraak en samenwerking met de cliëntenraad.

Vanuit de raad van bestuur is Guido van de Logt persoonlijk betrokken gedurende het gehele verhuisproces. Hij ziet toe op een zorgvuldig proces dat in betrokkenheid met de directe omgeving wordt uitgevoerd.

Om niet verder in herhaling te vallen willen wij het voor nu graag bij deze reactie laten.

Hartelijke groet,


Bestuurssecretaris



☎: 06- 

@ : @careyn.nl

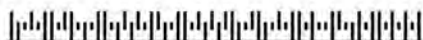
△ : Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer  etage)

✉: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Dit e-mailbericht en enige bijlage is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). In dit bericht vervatte opvattingen of meningen zijn die van de schrijver en niet per definitie die van Careyn. Is dit bericht niet voor u bestemd, dan wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden, het bericht te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en niet onder derden te verspreiden. Careyn is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het onjuist, onvolledig en/of niet-tijdig versturen en ontvangen van de inhoud van dit bericht of voor eventuele gevolgen hiervan. Careyn is niet aansprakelijk voor virussen in dit e-mailbericht en/of enige bijlage. Voor informatie over Careyn raadpleegt u www.careyn.nl



Van: [redacted]
Verzonden: zondag 28 oktober 2018 17:02
Aan: Burg, C. van der (Kees); Uum, T.W.H.M. van (Theo); Janse, J.R.C. (Jaap); [redacted]
Onderwerp: FW: Artikelen Cees Grimbergen Careyn.Tuindorp-Oost
Bijlagen: 2018-10-27 - 3 - Reactie Careyn website.pdf; 2018-10-27 - 1 - Voorpagina AD.pdf;
 2018-10-27 - 2 - Stuk over Careyn.pdf

Zie onderstaande mail plus bijlage.

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: [redacted]@gmail.com>
Datum: zondag 28 okt. 2018 2:17 PM
Aan: [redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: Artikelen Cees Grimbergen Careyn Tuindorp-Oost

Geachte heer [redacted], Dag [redacted],

Ik zou de serie over Careyn van journalist Cees Grimbergen toesturen, omdat die ook belangrijk is voor de reactie die u nu uitwerkt. Het wordt een langere serie van twee à drie delen. Gister stond het eerste deel op de voorpagina van het AD Utrecht, met een uitdieping verderop in de krant. Het voorpaginabericht staat al online, de uitdieping verschijnt morgen op de website, daarom heb beide berichten als ook PDF bijgevoegd.

Een kort overzicht van het eerste deel:

- “(E/e)r is de afgelopen jaren weinig aansturing geweest en er waren steeds wisselende managers” zoals we ook in onze brief aan de Tweede Kamer stelden,

- pas de afgelopen maanden zijn, in aanloop naar het inspectiebezoek, nieuwe managers, coördinatoren en kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld,

- er heerst een hoog ziekteverzuim van 20 tot 25 procent (het landelijk gemiddelde ligt tussen de 4 en 5 procent).

Waar we in onze brief aan VWS vooral in zijn gegaan op de *interne* verhuizing van de ouderen, geeft het artikel een inkijkje in hoe er om wordt gegaan met de ouderen die *extern* verhuisd worden, omdat voor hen (letterlijk) geen plaats is. Careyn stuurt deze negentigplussers juridische brieven: “*Wellicht waren nog niet alle zaken helemaal duidelijk voor u*”. “*Indien u geen gebruikmaakt van dit aanbod, dan zijn wij helaas genooddaakt om de ‘zorgleveringsovereenkomst voor een zorgarrangement met verblijf’ per 1 januari 2019 aan u op te zeggen, omdat u niet bereid bleek medewerking te verlenen aan de noodzakelijke overplaatsing naar een somatisch verpleeghuis*”.

Deze ouderen krijgen 10 werkdagen de tijd om in te stemmen met het aanbod van Careyn. Ter vergelijking: Careyn weet al ruim een half jaar lang dat ze de ouderen gaan verhuizen.

Het blijft niet bij brieven, laat het artikel zien. Eén mevrouw, die ook extern verhuisd moet worden valt en wordt (door Careyn) naar het ziekenhuis gestuurd. Het ziekenhuis constateert dat mevrouw met deze klachten niet in een ziekenhuis hoort en gewoon terug kan naar Tuindorp-Oost. Careyn wil haar niet (meer) opnemen in Tuindorp-Oost (waarschijnlijk omdat ze toch al weg zou moeten) en stuurt haar naar Tamarinde, een verpleeghuis van Careyn. Ook in het verpleeghuis hoort mevrouw ze gewoon moet terug naar Tuindorp-Oost kan. Deze mevrouw is inmiddels overleden, haar dochter zegt daarover: *“Het past in de chaos die bij Careyn heerst. Het heeft vroeger dan nodig tot haar dood geleid”*.

Al met al is dus geen andere conclusie te trekken dat de ouderen van Tuindorp-Oost uiteindelijk de dupe van deze zijn van de situatie. Mijn honderdjarige buurvrouw, mevrouw [REDACTED] zegt hierover: eerst waren we bejaarden, toen werden we bewoners, daarna cliënten, toen producten. Nu zijn we afvalproducten. De dochter van mevrouw [REDACTED], vulde haar later aan: “Door te dreigen met het opzeggen van de zorgovereenkomst kunnen ouderen letterlijk (als afval) op straat komen te staan” (deze aanvulling is niet in het artikel opgenomen).

Deze situatie was voor de voorzitter van de cliëntenraad afgelopen week aanleiding om op te stappen. Dit is de tweede voorzitter die hierom opstapt (de vorige stopte op 20 september). Daarom betreur ik dat Careyn gisteren in een reactie op hun website stelt dat *“...(D/di)t alles gebeurt in nauwe samenspraak en samenwerking met de cliëntenraad”* (ook als PDF bijgevoegd). Met het opstappen van de tweede voorzitter in één maand tijd is wel duidelijk dat de op dit moment ouderen niet optimaal vertegenwoordigd zijn.

Mijn zorgen over de ouderen van Tuindorp-Oost zijn daarom onverminderd groot.

Een vriendelijke groet van,

[REDACTED]

06 [REDACTED]

AD Utrecht

zaterdag 27 oktober 2018

Hoe Andrew dakloze Jacco aan een baan hielp

Hij leek op een morsige kerstman, met zijn baard en vieze kleren. Tot een manager van een restaurant bij Utrecht CS hem in de gaten kreeg, een scheerapparaat en schoenen voor hem kocht en met hem op zoek ging naar werk. En een nieuw bestaan.

► P9



FOTO ANGELIEK DE JONGE

WEEKEND DICHTBIJ **6** PAGINA'S

► Bewoners in stress over verhuizing en personeel overbelast

Ouderen dupe van crisis zorghuis Tuindorp-Oost

Terwijl hoogbejaarde bewoners van verzorgingstehuis Tuindorp-Oost onder spanning staan vanwege een aanstaande verhuizing, duurt de interne crisis voort. Het ziekteverzuim onder personeel ligt tussen de 20 en 25 procent en 'veilige zorg' en goede toediening van medicatie zijn 'niet op orde'.

Cees Grimbergen
Utrecht

Dat blijkt uit interne stukken waar deze krant de hand op heeft gelegd. Het zorgconcern Careyn – waar Tuindorp-Oost onder valt – staat vanwege reeksen tekortkomingen al twee jaar onder verscherpt toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg. Op 8 november wordt bekend of dat toezicht wordt opgeheven.

In een van de stukken wordt als oorzaak van het hoge ziekteverzuim 'deels fysieke en deels men-

tele overbelasting' van het personeel genoemd. Aan deskundigheid en een degelijke verzuimaanpak ontbreekt het evenwel, blijkt uit een stuk met de naam 'Verbeteragenda'. Het ziekteverzuim in Tuindorp-Oost steekt schril af tegen het landelijk gemiddelde van 4 à 5 procent.

„Er is de afgelopen jaren weinig aansturing geweest en er waren steeds wisselende managers”, schrijft de leiding. Careyn probeert nu uit alle macht te voldoen aan de eisen van de Inspectie Gezondheidszorg. Nieuwe managers, coördinatoren en kwaliteitsverpleegkundigen werden daarvoor de afgelopen maanden aangesteld.

De chaos binnen het verzorgingshuis was voor de kersverse voorzitter van de cliëntenraad, Wilfred Lucas, deze week aanleiding om op te stappen. „Ik sta vol in de orkaan van Careyn. Daar pas ik voor. Ik ga schuilen.”

Ondertussen werkt Careyn in

Tuindorp-Oost al maanden aan een verhuizing van 39 vaak zeer oude bewoners, onder wie drie 100-plussers. Careyn wil hen concentreren in 32 appartementen in de laagbouw, waarna de sloop van de direct aangrenzende hoogbouw, die asbest bevat, kan beginnen. De mensen voor wie geen plaats is, moeten elders onderdak krijgen.

Bewoners en familieleden verzetten zich sinds eind juni vergeefs tegen de dwang waarmee die verhuizing gepaard gaat. Ook al omdat eind 2020 opnieuw een verhuizing naar de nieuwbouw wacht. „Oude bomen moet je niet verplanten”, is

het belangrijkste bezwaar.

In hun verzet worden de ouderen gesteund door een groep werkende en studerende jongeren die sinds drie jaar in Tuindorp-Oost de leeg gekomen appartementen bewonen. Zij waren tweeënhal jaar getuige van het Careyn-beleid en de bejegening van de ouderen.

Positief beeld

In een reactie noemt Careyn de interne stukken waaruit het falen blijkt 'achterhaalde en verouderde informatie'. Schriftelijk meldt de raad van bestuur: „Onze eigen maandelijkse monitoring laat een positief beeld van Tuindorp-Oost zien, hetgeen wordt geobjectiveerd en bevestigd door de recent uitgevoerde externe audit.”

Op de telefonische vraag naar nadere informatie over deze 'externe audit' reageert de Careyn-bestuurssecretaris Annette van Stigt met het verbreken van de verbinding.

► P10 & 11

'Als ik droom, kan ik alles, als ik wakker ben niets'

Tijdens een vakantie in Frankrijk raakt Joost van Drie plotseling verlamd. Nu hoopt hij via crowdfunding zijn woning te kunnen aanpassen. ► P5



Jaap verzet de Domklok pas om 07.00 uur...

en trakteert zichzelf dan op een ontbijtje met champagne. ► P4

Wat ooit bekendstond als 'het beste verzorgingshuis van Utrecht', vecht vandaag de dag tegen haar ondergang. Stress onder de hoogbejaarde bewoners over een geplande verhuizing en tekortkomingen die leiden tot verscherpt Inspectietoezicht bepalen het alledaagse leven in Tuindorp-Oost. Er is sprake van chaos en onzekerheid.

Gemangeld door zorggigant Careyn

Cees Grimbergen

Het is eind september. In haar appartement op de zesde verdieping in Tuindorp-Oost krijgt Riet van der Meulen (94) bezoek van twee Careyn-medewerkers. Het duo, zorgconsulent Kortman en vastgoedman Kool, overhandigt een brief van de financiële topman van de Raad van Bestuur van Careyn. „U zult moeten worden overgeplaatst”, leest ze.

Riet van der Meulen moet binnen een maand verhuizen naar Careyn-Warande in Overvecht. „Indien u geen gebruikmaakt van dit aanbod, dan zijn wij helaas genoodzaakt om de 'zorgleveringsovereenkomst voor een zorgarrangement met verblijf' per 1 januari 2019 aan u op te zeggen, omdat u niet bereid bleek medewerking te verlenen aan de noodzakelijke overplaatsing naar een somatisch verpleeghuis.”

De 94-jarige Riet is goed bij haar verstand, maar wat hier geschreven staat, ontgaat haar. „Binnen tien werkdagen”, ‘dagtekening van deze brief’, ‘schriftelijk aan te geven’, ‘gebruik wenst te maken’ en ‘ons aanbod’. De zinnen buitelen in haar hoofd over elkaar heen. Staat er nou dat ze moet opkrassen? „Wijst u ons aanbod af, dan wordt de opzegging definitief.” Zouden ze bedoelen dat ze Riet op straat zetten?

Riet van der Meulen heeft, anders dan Careyn, geen juridische afdeling. Ze heeft kinderen. En kleinkinderen. Die de brief later die dag lezen. Zij begrijpen dit: rond 1 december heeft het verzorgingshuis nog plaats voor 32 ouderen. Eind



Careyn heeft de afgelopen tijd een vilein spel gespeeld

– Dochter Karin

▼ Het complex Tuindorp-Oost van Careyn. De hoogbouw (links) moet worden gesloopt, terwijl in de laagbouw 32 ouderen wonen.

FOTO ANGELIEK DE JONGE

september wonen er veertig. Naast de – nog – zeventig jongeren die sinds 2016 de plaatsen van gestorven of naar verpleeghuis geplaatste bewoners innamen en nu weer vertrekken.

De familie van Riet weet dat de top van Careyn dagelijks bezig is met het verlagen van het aantal oudere bewoners. De contracten met projectontwikkelaar en bouwbedrijven zijn onverbiddelijk. Woensdag werden direct achter de hoogbouw stalen rijplaten neergelegd. De eerste graafmachine heeft een provisorische parkeerplaats gecreëerd. De sloop van de hoogbouw komt dichtbij.

Knipoog

De bewoners noemen het 'afsterf beleid' van Careyn: nog acht mensen moeten naar elders vertrekken. Of sterfen. OMANIDO in Tuindorp-Oost, noemen ze zich, met een knipoog naar de opstandige ouderen uit de razend populaire Hendrik Groen-serie van MAX: *Oud Maar Niet Dood*.

Wat helpt bij de vereenzelviging met de karakters uit de tv-serie is de persoonlijkheid van de Careyn-manager die de oude bewoners deze zomer herhaaldelijk toespreekt. Ze is in hun ogen precies directeur

mevrouw Stelwagen uit Hendrik Groen: scherp, oneerlijk en ongeschikt om een verzorgingshuis te leiden. Met zo'n directrice wil de 100-jarige Maria Piel in Tuindorp-Oost een evenbeeld worden van de dwarse Evert (André van Duijn) uit Hendrik Groen.

Riets dochter Karin (60) is bijna veertig jaar verpleegkundige, onder andere in UMC Utrecht en het AMC. „Careyn speelde afgelopen tijd een vilein spel. Het hogere management verzweeg voor de vaste zorgmedewerkers van mijn moeder dat ze deze dreigbrief – anders kan ik hem niet noemen – gingen bezorgen.”

Tijdens een van de vele informatiebijeenkomsten over de Interne Migratie (Careyn-term voor verhuisplannen) maakt Karin begin oktober van haar hart geen moordkuil. „Ik gun het jullie dat jullie zelf op die hoge leeftijd de behandeling van de ouderen hier krijgen. Careyn ontpopt zich hier als de grootste rattenorganisatie die er bestaat.”

In het luide applaus van de volle zaal leggen gegergde bewoners en familieleden hun maandenlange ergernissen.

Communicatie

Gevraagd naar een reactie op deze uitbarsting van frustratie, wil de Careyn-leiding geen telefonisch contact met de krant. De afdeling communicatie van het zorgconcern bestaat niet meer. Een Careyn-bestuurssecretaris beantwoordt uitsluitend schriftelijke vragen. De schriftelijke reactie luidt: „We hebben begrip voor de emotionele reacties. Voor Careyn staat de kwaliteit van zorg en de veiligheid van de bewoners voorop.”





Bij de onrust over de verhuizingen blijft het niet. Er ligt inmiddels een aantal klachten van individuele families bij de Inspectie. „We kunnen niet anders concluderen dan dat de zorg en het management structureel tekortschiet dan wel disfunctioneert. Behalve onze eigen zorg als familie over onze moeder maken we ons ernstige zorgen over de bewoners die in de toekomst naar de lagere vleugel gaan verhuizen”, schrijft de familie van mevrouw Hoogendoorn op 12 oktober aan de inspectie. Een kleine greep uit de klacht: het zorgplan werd niet nageleefd, moeder is niet gedoucht tussen december 2017 en 21 maart 2018, over een simpele zorgindicatie doet Careyn zes weken, onbekende uitzendkrachten doen het werk terwijl het vaste zorgpersoneel in vergadering is.

Maandag overleed mevrouw Hoogendoorn (96). Eind september kwam ze ten val op het toilet van de Tuinkamer. Twee dagen later stuurde Tuindorp-Oost haar voor nader onderzoek met een ambulance naar het Diakonessenhuis. Omdat geen fracturen werden geconstateerd, stuurde het Diak haar terug naar het verzorgingshuis. Dochter Wil Hoogendoorn (71): „De verzorging van Tuindorp-Oost belde mij met de mededeling dat mijn moeder niet terug kon naar haar eigen appartement. De ambulance moest haar maar naar Tamarinde brengen, een Careyn-revalidatie-afdeling.” Het revalidatiepersoneel daar vertelde dochter Wil dat haar moeder niet op de revalidatie-afdeling thuis hoorde.

Dochter Wil: „Ik wil niet oordelen. Het levens-einde is altijd bitter. Maar wij als familie vinden dat gezeul met mijn moeder een fout van Tuindorp-Oost. Het past in de chaos die bij Careyn heerst. Het heeft vroeger dan nodig tot haar dood geleid.”

Angstcultuur

Zoals in de serie Hendrik Groen een medewerker van het huis interne documenten aan de bewoners doorspeelt, zo snakt het Tuindorp-Oost-personeel er naar hun verhaal te vertellen. Valse namen worden ingezet om ieder risico van herkenning door leidinggevenden uit te sluiten. Medewerkers spreken, bijna zonder uitzondering, over een 'angstcultuur' op de werkvloer. Er leeft angst voor ontslag en voor verklikking door collega's. Een enkele leidinggevende roept de krant op een positief verhaal

▲ Riet van der Meulen met dochter Karin en kleinzoon Rik. „Ik kreeg laatst het verzoek een levensloop van mijn moeder te maken. In al die veertien jaar dat ze hier woont, heb ik zo'n verzoek niet eerder gehad.”

FOTO ANGELIEK DE JONGE

te maken, want 'iedereen werkt keihard'. Onder geen beding mag haar naam genoemd worden.

Van hoog tot laag zijn Tuindorp-Oost-medewerkers doordrongen geraakt van een plan dat de ondergang van Tuindorp-Oost en mogelijk heel Careyn moet voorkomen. Een jaar geleden dreigde een faillissement voor de landelijke zorggigant (340 miljoen euro omzet, 7000 medewerkers, 20.000 cliënten). En Careyn staat al twee jaar onder verscherpt toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ). Uit de IGJ-rapporten blijkt dat Careyn op 'kwaliteit en veiligheid' en op 'goed bestuur' ruim onvoldoende scoort. Voor die rapportage kwam de Inspectie niet eens in Tuindorp-Oost, waar de crisis nu vier maanden voortwoerkt, op bezoek.

In Tuindorp-Oost geldt nu een 'Plan van Aanpak Kwaliteit en Veiligheid, fase 3'. Drie zogeheten kwaliteitsverpleegkundigen zijn er inmiddels aan het werk om het verzorgend personeel bij te staan. Die verpleegkundigen zijn er niet voor de bewoners. Het externe bedrijf Growwork coacht het personeel. Het zorgteam moet verplicht 'e-learning'-rapportages doen. Strakke dossier-protocolen worden voorgeschreven. Op 15 oktober was er een 'intensieve start van functioneringsgesprekken'. Alle medewerkers leren te rapporteren via tablets.

Ook de familie van Riet van der Meulen merkt dat aan vele nieuwe eisen voldaan moet worden. Zo krijgt dochter Karin recent het verzoek of ze een levensloop van haar moeder wil maken. „In de veertien jaar dat ze er woont, heb ik zo'n verzoek

niet eerder gehad. Het is de druk van de Inspectie. Op 8 november willen ze van dat toezicht af.” Een anonieme medewerker: „Careyn is als de dood voor de inspectie.” Met het aanstaande inspectiebezoek krijgen medewerkers het advies toch vooral op hun kleding te letten.

De groep Tegen de Onverschilligheid die is opgestaan, bestaat uit jongeren die de afgelopen tweeënhalf jaar leegkomende appartementen huurden. Ook zij nemen de angst voor het inspectiebezoek waar. De groep laat weten: „Twee jaar kreeg Careyn de tijd om tekortkomingen in deskundigheid van medewerkers en cliëntdossiers in orde te brengen. Het is verontrustend hoe het zich nu op het inspectiebezoek Tuindorp-Oost voorbereidt. Pas sinds de zomer zijn extra kwaliteitsverpleegkundigen voor cliëntdossiers en zorgplannen aangesteld. Daarnaast loopt de zorg nu rond met iPads, zodat Tuindorp-Oost hip en modern is. Al met al ontstaat de indruk dat Careyn zich op het inspectiebezoek voorbereidt zoals een puber dat doet op een proefwerk: te laat beginnen, stampen en hopen op een voldoende.”

'Vijf sterren'

Ooit stond Tuindorp-Oost bekend als 'Het beste verzorgingshuis van Utrecht', nadat Stichting Katholieke Bejaardenhuisvesting Utrecht het hypermoderne huis in 1969 opende. Een kleine Stichting die met publiek geld een collectieve voorziening in stand hield. Vrijwilligst Thea van Rosmalen woont bijna haar halve leven naast Tuindorp-Oost: „We noemden het 'vijf sterren'.”

Bewoonster Maria Piël (100) woonde al in Tuindorp-Oost toen mensen zoals zij nog 'bejaarden' werden genoemd, sinds 1991. De tijd dat het verzorgingshuis een keuken met kok had, katholiek betekende dat een pastoraal werker er de eucharistie deed. En een dominee de diensten. Maar die tijd is voorbij. De ontzuiling schreed voort, de keuken voor de verse maaltijden sloot, de stoommaaltijd werd toereikend. De katholieke stichting fuseerde en fuseerde. De vrije markt in de zorg rukte op. Maria Piël: „Toen ik hier kwam, waren we inderdaad bejaarden. Daarna heetten we bewoners. Toen werden we cliënten. Daarna producten. En nu zijn we afvalproducten.”

“**Toen ik hier kwam in 1991, waren we bejaarden. Daarna heetten we bewoners. Toen werden we cliënten. Daarna producten. En nu zijn we afvalproducten**

– Maria Piël

Verklaring Careyn n.a.v. publicatie in Algemeen Dagblad dd 27 oktober 2018

27 oktober 2018

Verklaring Careyn n.a.v. publicatie Cees Grimbergen in Algemeen Dagblad dd 27 oktober 2018

Careyn heeft met verbazing kennisgenomen van de publicatie van Cees Grimbergen in het Algemeen Dagblad, editie Utrecht van zaterdag 27 oktober. Het artikel over Careyn en ons zorgcentrum Tuindorp-Oost is suggestief en ongenueanceerd. Bovendien is de inhoud voor een belangrijk deel gebaseerd op verkeerde of verouderde informatie. Wij herkennen ons niet in het artikel en nemen daar dan ook nadrukkelijk afstand van.

Reeds meerdere keren heeft Careyn de bewuste journalist geïnformeerd over Tuindorp-Oost en de situatie rond de verhuizing. Vanuit de Raad van Bestuur heeft Guido van de Logt aan onze bewoners uitgebreid toegelicht dat de verhuizing vanuit het oogpunt van veilige en goede zorgverlening echt noodzakelijk is en dat er een zeer zorgvuldig informatie- en begeleidingsproces is ingericht voor de bewoners van locatie Tuindorp Oost. Ook daarbij was de journalist aanwezig.

De op de verschillende momenten verstrekte informatie wordt echter redactioneel voor het belangrijkste deel genegeerd, waardoor een zeer eenzijdig en bovendien onjuist beeld wordt gecreëerd van de situatie en de inzet van ons medewerkersteam op deze locatie. Dit betreuren wij ten zeerste. Daarnaast hebben we bij de totstandkoming van het artikel helaas moeten constateren dat de betrokken journalist in de contacten met onze medewerkers en bewoners niet de zorgvuldigheid en de objectiviteit heeft betracht die wij voor een juiste informatievoorziening wenselijk achten.

Positieve ontwikkeling

Er wordt op onze locatie Tuindorp Oost zelfbewust en met grote inzet en passie gewerkt. De kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid staan daarbij steeds voorop. Er zijn in de afgelopen periode veel verbeteringen doorgevoerd in de organisatie voor onze bewoners alsmede om te voldoen aan de eisen van de aanwijzing van de inspectie. Dat heeft er in april van dit jaar ook toe geleid dat Careyn aan het eerste deel van de aanwijzing voldoet. De organisatie gaat daar -ook op Tuindorp Oost- onverminderd mee door. Onze eigen maandelijkse monitoring laat een positief beeld van Tuindorp Oost zien, hetgeen wordt geobjectiveerd en bevestigd door de recent uitgevoerde externe audit.

Persoonlijke begeleiding

In de aanloop naar de verhuizing vindt er intensief overleg plaats met de bewoners en hun naasten. Vanzelfsprekend realiseren wij ons dat de noodzakelijke verhuizing impact heeft op de bewoners en ongemak veroorzaakt. Dat is helaas ook niet volledig te voorkomen. Daarom begeleiden we hen persoonlijk en doen we er alles aan om de verhuizing met zo min mogelijk ongemakken te laten verlopen. Careyn draagt ook de volledige kosten voor de verhuizing. Dit alles gebeurt in nauwe samenspraak en samenwerking met de cliëntenraad.

Vanuit de raad van bestuur is Guido van de Logt persoonlijk betrokken gedurende het gehele verhuisproces. Hij ziet toe op een zorgvuldig proces dat in betrokkenheid met de directe omgeving wordt uitgevoerd.



Van: [redacted]@careyn.nl>
Verzonden: maandag 29 oktober 2018 09:27
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost
Bijlagen: Verklaring Careyn AD 271018vs3.pdf

Beste [redacted]

Naar aanleiding van het afgelopen zaterdag in het AD verschenen artikel mail ik je bijgaand vast de verklaring van Careyn die wij afgelopen zaterdag ook op onze website hebben geplaatst. Ik bel je zo even.

Hartelijke groet,

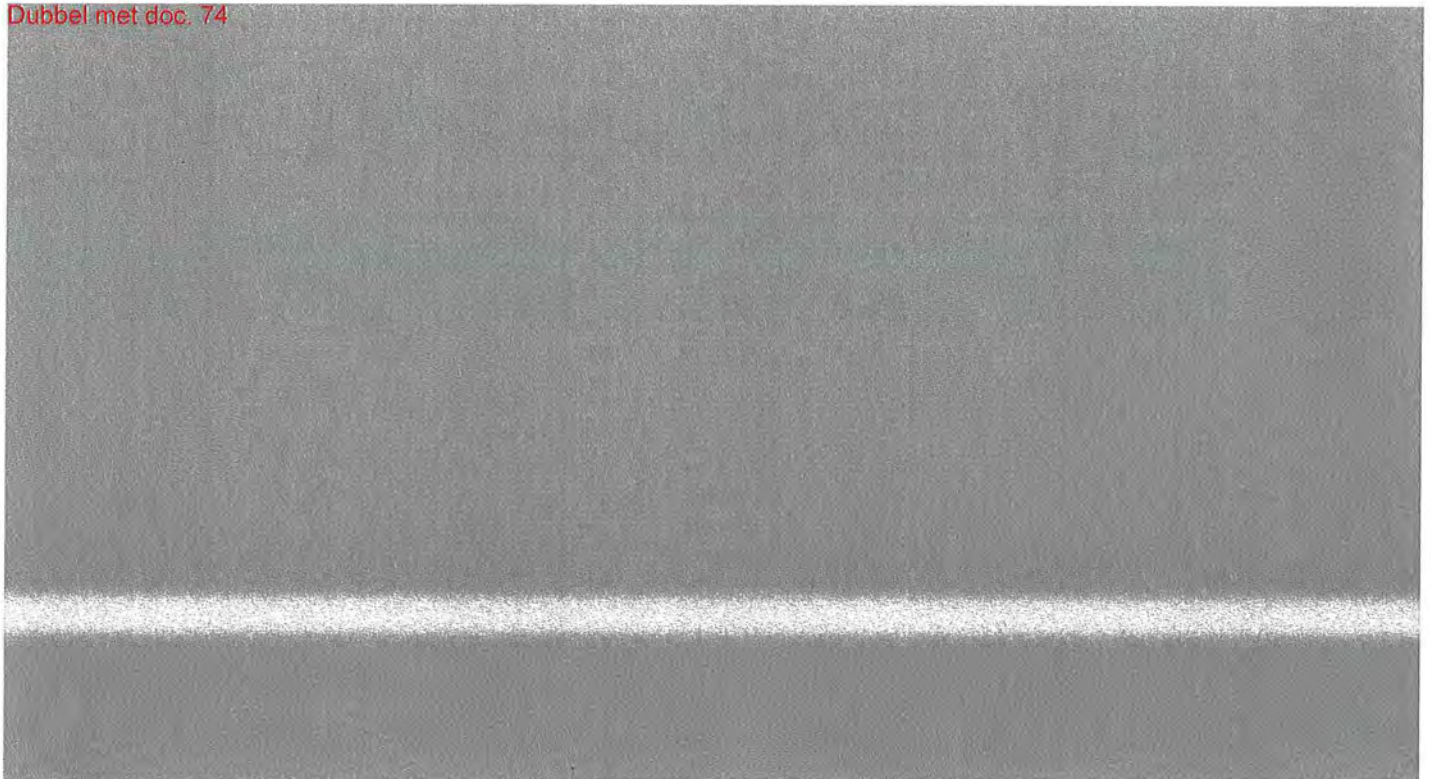
[redacted]
 Bestuurssecretaris

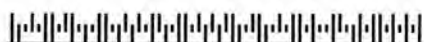


☎: 06- [redacted]
 @: [redacted]@careyn.nl
 △: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
 ✉: Postbus 900, 3100 AX Schiedam

 Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Dubbel met doc. 74





Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 6 november 2018 19:34
Aan: Uum, T.W.H.M. van (Theo); Janse, J.R.C. (Jaap); [redacted]
Onderwerp: FW: Kamervragen op IGJ over de crisis bij Careyn
Bijlagen: Document1 (Compatibiliteitsmodus).docx

Hoi!

Zie hieronder en hierbij. De IGJ heeft een setje kamervragen gekregen hierover.

Mvg

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 6 november 2018 17:06
Aan: [redacted]@minvws.nl
Onderwerp: FW: Kamervragen op IGJ over de crisis bij Careyn

Ook voor jou goed om te weten....
 Ik mag ook weer aan het werk ☺

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 6 november 2018 16:40
Aan: Louwes, K. (Korrie) [redacted]@igj.nl; [redacted]@igj.nl; [redacted]
 <[redacted]@igj.nl>; [redacted]@igj.nl
CC: Driesprong, A. (Arjan) <[redacted]@igj.nl>; [redacted]@igj.nl; [redacted]
 <[redacted]@igj.nl>; _dienstpostbus IGJ Communicatie <communicatie@igj.nl>; [redacted]
 <[redacted]@igj.nl>; [redacted]@igj.nl
Onderwerp: Kamervragen op IGJ over de crisis bij Careyn

Beste collega's,

Bijgaand stuur ik de Kamervragen inzake:

Attentie IGJ

2018Z20020

Vragen van het lid Slootweg (CDA) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de crisis bij Careyn. (ingezonden 5 november 2018)

De set staat op IGJ. De set heb ik inmiddels in Marjolein gezet op [redacted] en staat geregistreerd onder zaaknummer 183758.

Termijnen:

- Uiterlijk 19 november bij de Bewindspersoon
- Uiterlijk 26 november in de Tweede Kamer

Met vriendelijke groet,

[redacted]
 Medewerker advisering Bestuursondersteuning IGJ
 Parlementair contactpersoon IGJ

.....
Afdeling Bestuursondersteuning & Beleidsregie
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Stadsplateau 1 / 3521 AZ / Utrecht
Postbus 2680 | 3500 GR | Utrecht
.....

T 06- [redacted]
[redacted]@igj.nl
<https://www.igj.nl>
Twitter: @IGJnl

Aanwezig [redacted]

2018Z20020

Vragen van het lid Slootweg (CDA) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de crisis bij Careyn. (ingezonden 5 november 2018)

1

Bent u bekend met de artikelen 'Crisis in Tuindorp-Oost door hoog ziekteverzuim en problemen bij zorg' 1) en 'Crisis bij Careyn Utrecht net voor einde aanwijzing IGJ'? 2)

2

Klopt het dat een negenendertigtal zeer oude bewoners van de locatie Tuindorp Oost van Careyn, waaronder drie honderdjarigen, gedwongen zijn om te verhuizen omdat een projectontwikkelaar dit bedongen heeft bij de aankoop van het pand?

3

Klopt het dat de cliëntenraad in eerste aanleg negatief geadviseerd heeft aangaande deze verhuizing, maar dat na het verstrekken van verkeerde en onvolledige informatie de cliëntenraad positief heeft geadviseerd?

4

Welke mogelijkheden hebben bewoners en familie om toch nog bezwaar te maken tegen deze verhuizing?

5

Speelt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) nog een rol wanneer blijkt dat een verhuizing op oneigenlijke gronden een positief advies heeft gekregen van de cliëntenraad?

6

Klopt het dat de voorzitter van de cliëntenraad vanwege de chaotische toestand is opgestapt?

7

Kunt u aangeven wie de externe audit heeft uitgevoerd namens de Raad van Bestuur van Careyn, waaruit zou blijken dat de bewoners in Tuindorp Oost een positief beeld hebben van de huidige situatie?

8

Klopt het dat het ziekteverzuim onder het personeel vier tot vijf maal zo hoog ligt bij de locatie van Careyn in Tuindorp-Oost dan landelijk gemiddeld?

9

Heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ) geconstateerd dat het ontbreekt aan veilige zorg en dat goede toediening van medicatie niet op orde is in deze locatie?

10

Heeft de IGJ nu geconstateerd dat er bij Careyn nu niet langer problemen zijn op het gebied van inzet en deskundigheid van medewerkers, kwaliteit en veiligheid van zorg en bestuur?

11

Is de IGJ van plan om ondanks deze crisisachtige sfeer de aanwijzing te beëindigen?

12

Stel dat de aanwijzing wordt gehandhaafd, is er dan grond voor de IGJ om haar toezicht aan te scherpen?

1) <https://www.ad.nl/utrecht/crisis-in-tuindorp-oost-door-hoog-ziekteverzuim-en-problemen-bij-zorg~a8d6fd60/>

2) <https://www.skipt.nl/actueel/id36348-crisis-bij-careyn-utrecht-net-voor-einde-aanwijzing-igj.html>

[redacted]
Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 6 november 2018 16:50
Aan: [redacted]
CC: Uum, T.W.H.M. van (Theo)
Onderwerp: RE: Artikelen Cees Grimbergen Careyn Tuindorp-Oost

Ha [redacted]

Bel me even als je vragen hebt over Careyn en de rol van I-team. ^{11.1} [redacted]

Groet,

[redacted]
afdelingshoofd

.....
Afdeling Financieel Advies en Beleidsondersteuning
Directie Langdurige Zorg
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag
Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag
.....

T 070 [redacted]

M 06 [redacted]

[redacted]@minvws.nl

Secretariaat: 070 [redacted]

[LinkedIn](#) profile

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 6 november 2018 13:49
Aan: [redacted]
CC: [redacted] Uum, T.W.H.M. van (Theo)
Onderwerp: RE: Artikelen Cees Grimbergen Careyn Tuindorp-Oost

Hoi [redacted]

[redacted] kan je daar alles over vertellen, hij heeft destijds dit gedaan.

Ik begreep dat ze in de loop van de week weer een artikel willen plaatsen in het AD.

Mvg
[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 6 november 2018 13:41
Aan: [redacted]@minvws.nl
Onderwerp: RE: Artikelen Cees Grimbergen Careyn Tuindorp-Oost

Hoi [redacted]

Overal 10.2.e, tenzij anders aangegeven

Doc. 84

Ik krijg nu ook van Cees Grimbergen vragen over Careyn. Hij wil graag weten wat we kunnen vertellen over het interventieteam dat bij Careyn actief is geweest. Kunnen we aangeven uit wie dat bestond, wat ze hebben gedaan en kunnen we de rapportage delen? Of een deel daarvan?

Kun jij me daar meer over vertellen?

Grt, [redacted]

Van: [redacted]

Verzonden: zondag 28 oktober 2018 17:02

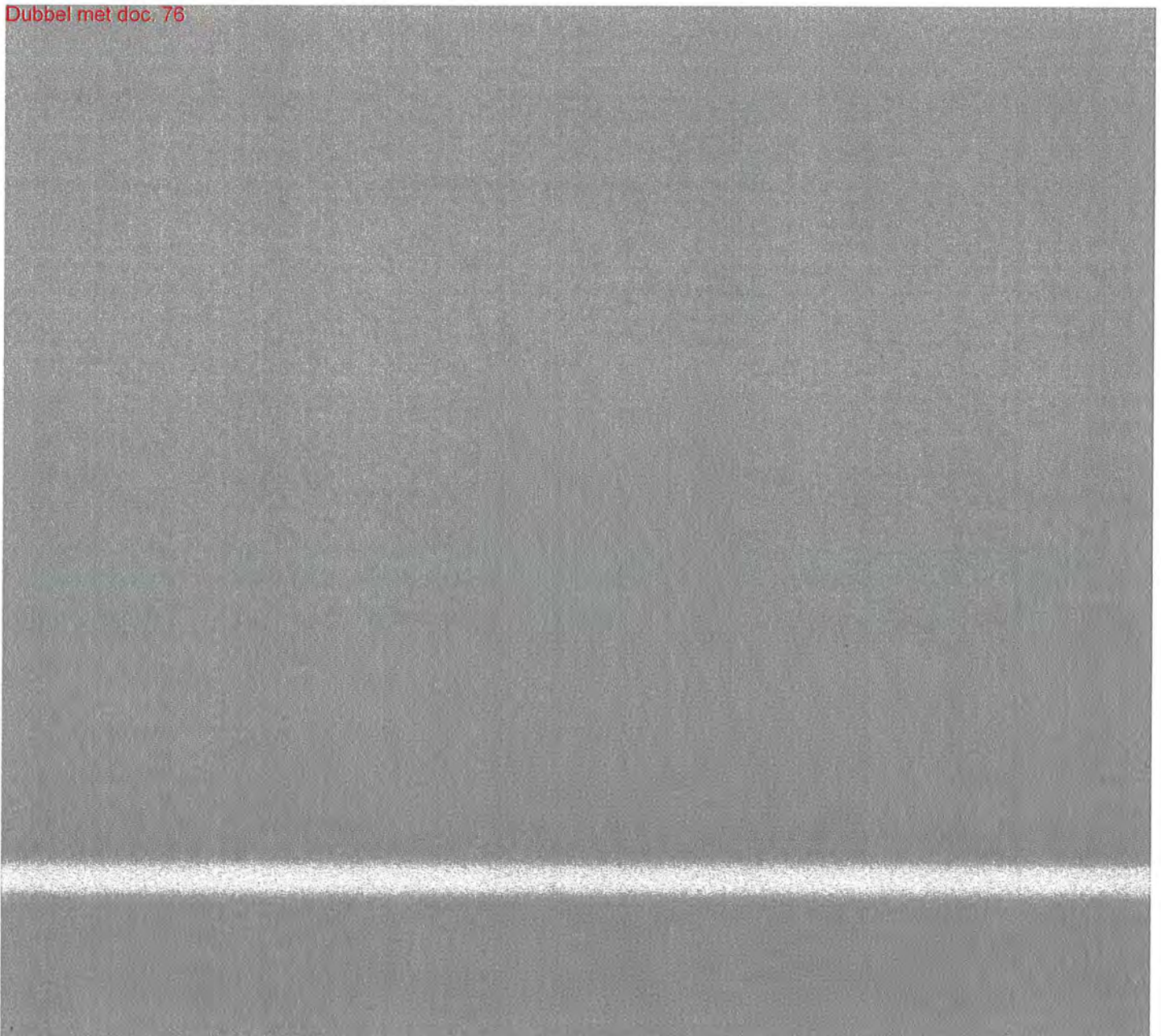
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; Uum, T.W.H.M. van (Theo) <[redacted]@minvws.nl>; Janse, J.R.C. (Jaap) <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: FW: Artikelen Cees Grimbergen Careyn Tuindorp-Oost

Zie onderstaande mail plus bijlage.

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Dubbel met doc. 76



Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 6 november 2018 10:09
Aan: [redacted]
Onderwerp: woordvoering over stappen IGJ nav aanwijzing Careyn

Hoi [redacted]

Bijgaand onze woordvoering over de vervolgstappen nav aanwijzing Careyn. Ik heb Volkskrant en AD Utrechts Nieuwsblad inmiddels beantwoord.

-0-0-0-0-

- Stichting Careyn moet op 7 november 2018 voldoen aan de aanwijzing. Het gaat dan om het tweede deel van de aanwijzing, aan het eerste deel van de aanwijzing voldeed Careyn al en dit is beëindigd op 26 april 2018.
- Na 7 november start IGJ een reeks inspectiebezoeken. Dit zal een paar weken in beslag nemen. Deze reeks inspectiebezoeken vindt onaangekondigd plaats, op diverse locaties, verspreid over alle districten van Careyn.
- De IGJ legt de inspectiebevindingen schriftelijk vast per locatie.
- Op basis van alle vastgestelde bevindingen tezamen, trekt de IGJ haar conclusie (of Careyn voldoet aan de aanwijzing en de eerdere tekortkomingen heeft weggenomen)
- Afhankelijk van de conclusie bepaalt de IGJ of zij de aanwijzing kan beëindigen ofwel dat opvolgende handhaving noodzakelijk is.
- De inspectie is van plan om haar besluit en de onderliggende rapporten te publiceren, maar zal voor ze dat doet het traject van hoor- en wederhoor met Careyn doorlopen.
- Daarmee is het nu nog niet te zeggen wanneer de inspectie over haar oordeel kan publiceren.
- Deze stappen zijn de gebruikelijke werkwijze van de IGJ bij het verlopen van een aanwijzing.

Woordvoerder

.....
Afdeling Communicatie
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 Stadsplateau 1 | 3521 AZ | Utrecht
 Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
 T 06- [redacted]
 [redacted]@igj.nl
<http://www.igj.nl>

.....
twitter: @igjnl

.....
 niet aanwezig op [redacted]



Van: [redacted]
Verzonden: vrijdag 9 november 2018 14:30
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hoi [redacted]

De vragen zijn naar de IGJ gegaan inderdaad

Mvg
[redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted]@careyn.nl>
Datum: vrijdag 09 nov. 2018 1:24 PM
Aan: [redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Dat begrijp ik, ik wacht je nadere berichten af.

Hartelijke groet,

[redacted]
Bestuurssecretaris

: 06- [redacted]
@ : [redacted]@careyn.nl
△ : Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
: Postbus 900, 3100 AX Schiedam
Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted]@minvws.nl]
Verzonden: vrijdag 9 november 2018 13:21
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hoi [redacted]

Nou, dat is maar de vraag. Dat hangt een beetje af van hoe deze vragen worden gelezen, namelijk vooral toezicht of vooral beleidsmatig. Ik zal het in de gaten houden

Mvg
[redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted]@careyn.nl>
Datum: vrijdag 09 nov. 2018 1:05 PM
Aan: [redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [REDACTED]

Mag ik aannemen dat de ambtelijke voorbereiding van de beantwoording van de nieuwe Kamervragen ook via de IGJ loopt?

<https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=08b887ba-0836-4892-9f8d-76986b93f0d3&title=Het%20bericht%20%E2%80%98Managers%20Careyn%20oorzaak%20diepe%20crisis%20Tuindorp-Oost%E2%80%99%20.doc>

Als wij hier nog iets in kunnen betekenen hoor ik het graag.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Bestuurssecretaris

: 06- [REDACTED]

@ : [REDACTED]@careyn.nl

△ : Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [REDACTED] etage)

: Postbus 900, 3100 AX Schiedam

Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]@minvws.nl]

Verzonden: woensdag 7 november 2018 20:51

Aan: [REDACTED]; [REDACTED]

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hoi

Graag stel ik jullie aan elkaar voor.

[REDACTED] werkt bij de IGJ en bereid de antwoorden op de kamervragen voor die zijn gesteld over tuindorp oost.

[redacted] is de bestuurssecretaris van Careyn. Ze smste vandaag dat ze graag bereid is om met de feitelijke kant van de vragen te helpen door informatie aan te leveren.

Mvg

[redacted]

Verzonden met BlackBerry Work

(www.blackberry.com)

Van: [redacted]@careyn.nl>

Datum: maandag 29 okt. 2018 9:27 AM

Aan: [redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [redacted]

Naar aanleiding van het afgelopen zaterdag in het AD verschenen artikel mail ik je bijgaand vast de verklaring van Careyn die wij afgelopen zaterdag ook op onze website hebben geplaatst. Ik bel je zo even.

Hartelijke groet,

[redacted]

Bestuurssecretaris

[cid:image001.png@01D240D9.5471A2E0]

•: 06- [redacted]

@ : [redacted]@careyn.nl

△ : Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)

•: Postbus 900, 3100 AX Schiedam

[cid:image001.png@01D0FF64.FA270CA0]Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]

Verzonden: vrijdag 26 oktober 2018 14:29

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [REDACTED]

Ter informatie mail ik je bij deze de vragen door die de heer Grimbergen ons deze week per mail over Tuindorp Oost heeft gesteld, alsmede onze reactie daarop.

Ik kreeg je zojuist telefonisch niet te pakken, maar als je behoefte hebt aan nadere toelichting dan kan je me uiteraard even bellen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Dubbel met doc. 74



Van: Jonge, H.M. de (Hugo)
Verzonden: woensdag 14 november 2018 21:59
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Persvragen interventieteam Careyn

Prima. 111

Hugo de Jonge

Van: [REDACTED]@minvws.nl>
Datum: woensdag 14 nov. 2018 6:17 PM
Aan: Jonge, H.M. de (Hugo)@minvws.nl>
Kopie: [REDACTED]@minvws.nl>, [REDACTED]@minvws.nl>, [REDACTED]@minvws.nl>
Onderwerp: Persvragen interventieteam Careyn

Hallo Hugo,

Cees Grimbergen heeft voor het AD al een aantal artikelen geschreven over Careyn Tuindorp. Aan ons de vraag over de inzet van het interventieteam. Ik heb daarover vorige week mondeling eea aan hem toegelicht. Heb hem verteld over de samenstelling van het team en wanneer het team actief is geweest en met welk doel.

Hij zit er nogal fel in en wilde gelijk namen en rugnummers weten van wie er in het team deelnamen. Ook vroeg ie gelijk door naar het advies. Daarvan heb ik aangegeven dat wij het niet openbaar hebben gemaakt omdat het een intern stuk is van Careyn en omdat het vertrouwelijke bedrijfsgevoelige informatie bevat.

“Dan is het dus geheim?”

“het is een intern stuk van Careyn, dat is aan hen.”

“Dan schrijf ik op dat het geheim is.”

Verder gaf hij aan dat binnen Careyn niemand weet wat er in het advies staat en dat het binnen de organisatie onder de pet wordt gehouden, en wat wij daarvan vinden? Daarvan heb ik aangegeven dat mij dat niet bekend is, maar dat Careyn met het advies aan de slag is gegaan en dat dat ook valt op te maken uit brieven aan de Kamer en dat de kamer daar ook over met de minister in debat is geweest. Heb hem ook naar de laatste kamerbrief verwezen waarin melding gemaakt wordt over het team.

Concreet heeft hij nog een paar vragen dus:

- Namen en rugnummers van de inzittenden in het team
- Wat vindt het ministerie ervan dat het advies van het interventieteam, dat op initiatief van VWS aan de slag is gegaan, binnen de organisatie geheim wordt gehouden?

Voorstel voor een reactie vanuit VWS:

- Het interventieteam is ongeveer een jaar actief geweest vanaf het najaar 2016. Het team bestond uit een onafhankelijk voorzitter en een secretaris, een afvaardiging van de drie betrokken zorgkantoren,

vertegenwoordiging van het bestuur van Careyn, de centrale cliëntenraad van Careyn, de centrale ondernemersraad van Careyn en VWS als agendalid.

- Het team functioneerde als een vorm van georganiseerd overleg met als doel: hoe kunnen we Careyn ondersteunen en bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit. Dat heeft geleidt tot een advies aan Careyn dat is afgerond in het najaar van 2017.
- Voor wat betreft namen en rugnummers: wij kunnen geen namen geven van de mensen die in het interventieteam hebben gezeten, anders dan dat deze al openbaar zijn. De voorzitter is bekend dat was de heer Marcel van Gastel, werkzaam bij ABDTOPconsult.
- Voor wat betreft de suggestie dat het advies van het interventieteam binnen Careyn 'geheim' gehouden wordt: VWS kan geen oordeel geven over de interne communicatie over het advies van het interventieteam. Het bestuur van Careyn is hiervoor verantwoordelijk. 111

[REDACTED] Bij de totstandkoming van het advies waren de cliënten en de werknemers vertegenwoordigd (via de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad) en hierover heeft afstemming plaatsgevonden met hun achterban. Hiernaast legt Careyn net als andere zorgaanbieders zowel intern als extern verantwoording af over de kwaliteit van zorg, de financiën en de (strategische) koers onder andere via het jaarverslag.

Ok zo?

Grt, [REDACTED]

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 15 november 2018 09:51
Aan: [redacted]
CC: Uum, T.W.H.M. van (Theo); [redacted] Burg, C. van der (Kees)
Onderwerp: RE: Vervolg vragen Cees Grimbergen over Careyn

Hoi [redacted]

Dank voor deze aanvulling. Ik heb jouw voorstel voor strategie/beantwoording besproken met de minister, hij kan zich daar in vinden. Heb de reactie nog enigszins aangepast en aangevuld, zou je daar nog een laatste check op kunnen doen? Dan stuur ik m daarna naar Cees G.

Grt, [redacted]

///

Reactie VWS:

- Het interventieteam is ongeveer een jaar actief geweest vanaf najaar 2016. Het team bestond uit een onafhankelijk voorzitter, een onafhankelijk secretaris, een afvaardiging van de drie betrokken zorgkantoren, vertegenwoordiging van het bestuur van Careyn, de centrale cliëntenraad van Careyn, de centrale ondernemersraad van Careyn en VWS als agendalid.
- Het team functioneerde als een vorm van georganiseerd overleg met als doel: hoe kunnen we Careyn ondersteunen en bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit. Dat heeft geleidt tot een advies aan Careyn dat is afgerond in het najaar van 2017.
- Voor wat betreft namen en rugnummers: wij kunnen geen namen geven van de mensen die in het interventieteam hebben gezeten, anders dan dat deze al openbaar zijn. De voorzitter is bekend dat was de heer Marcel van Gastel, werkzaam bij ABDTOPconsult.
- Voor wat betreft de suggestie dat het advies van het interventieteam binnen Careyn 'geheim' gehouden wordt: VWS kan geen oordeel geven over de interne communicatie over het advies van het interventieteam. Het bestuur van Careyn is hiervoor verantwoordelijk. Bij de totstandkoming van het advies waren de cliënten en de werknemers vertegenwoordigd (via de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad) en hierover heeft afstemming plaatsgevonden met hun achterban. Hiernaast legt Careyn net als andere zorgaanbieders zowel intern als extern verantwoording af over de kwaliteit van zorg, de financiën en de (strategische) koers onder andere via het jaarverslag.

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: [redacted]@minvws.nl>
Datum: donderdag 08 nov. 2018 9:40 PM
Aan: [redacted]@minvws.nl>
Kopie: Uum, T.W.H.M. van (Theo) [redacted]@minvws.nl>, [redacted]@minvws.nl>, Burg, C. van der (Kees) [redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Vervolg vragen Cees Grimbergen over Careyn

Ha [redacted]

Careyn is en blijft een gevoelig dossier, zeker gezien nu de IGJ de eindbalans aan het opmaken is. !!! [redacted]

Mijn lijn hierbij is:

11.1

Concreet stel ik voor om aan Cees Grimbergen nu het volgende te melden:

11.1 - definitieve versie zie bovenste e-mail

Stem jij deze lijn af en kan je hier mee verder?

Groet!

.....
Afdeling Financieel Advies en Beleidsondersteuning
Directie Langdurige Zorg
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag
Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag

.....
T 070

M 06

@minvws.nl

Secretariaat: 070

LinkedIn profile

Van:

Verzonden: donderdag 8 november 2018 16:17

Aan:

CC: Uum, T.W.H.M. van (Theo);

Onderwerp: Vervolg vragen Cees Grimbergen over Careyn

Hoi

Ik heb inmiddels gesproken met Cees Grimbergen over het interventieteam bij Careyn. Heb hem verteld over de samenstelling van het team en wanneer het team actief is geweest en met welk doel.

Overal 10.2.e, tenzij anders aangegeven

Doc. 90

Hij zit er nogal fel in en wilde gelijk namen en rugnummers weten van wie er in het team deelnamen. Ook vroeg ie gelijk door naar het advies. Daarvan heb ik aangegeven dat wij het niet openbaar hebben gemaakt omdat het een intern stuk is van Careyn en omdat het vertrouwelijke bedrijfsgevoelige informatie bevat.

"Dan is het dus geheim?"

"het is een intern stuk van Careyn, dat is aan hen."

"Dan schrijf ik op dat het geheim is."

Verder gaf hij aan dat binnen Careyn niemand weet wat er in het advies staat en dat het binnen de organisatie onder de pet wordt gehouden, en wat wij daarvan vinden? Daarvan heb ik aangegeven dat mij dat niet bekend is, maar dat Careyn met het advies aan de slag is gegaan en dat dat ook valt op te maken uit brieven aan de Kamer en dat de kamer daar ook over met de minister in debat is geweest. Heb hem ook naar de laatste kamerbrief verwezen waarin melding gemaakt wordt over het team.

Concreet heeft hij nog een paar vragen dus:

- Namen en rugnummers van de inzittenden in het team
- Wat vindt het ministerie ervan dat het advies van het interventieteam, dat op initiatief van VWS aan de slag is gegaan, binnen de organisatie geheim wordt gehouden?

Wat zouden we hierop kunnen/moeten zeggen?

Grt, 

Van: [redacted]
Aan: [redacted]
Cc: Uum, T.W.H.M. van (Theo)
Onderwerp: RE: vragen over Careyn
Datum: donderdag 15 november 2018 20:54:21
Bijlagen: image001.png

Ja lijkt me prima. Die brief van vorig jaar geeft voldoende info over de lijn van het advies van het i team. Dus goed om daar nog een keer naar te verwijzen. Groet. [redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: [redacted]@minvws.nl>
Datum: donderdag 15 nov. 2018 6:25 PM
Aan: [redacted]@minvws.nl>
Kopie: Uum, T.W.H.M. van (Theo) <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: FW: vragen over Careyn

Hoi [redacted]

Zie onder. Zouden we iets als volgt kunnen zeggen?

Grt, [redacted]

///

Het interventieteam ging op voorspraak van het ministerie aan de slag. Zoals gezegd is het advies dat het team heeft uitgebracht een intern stuk van Careyn dat ook bedrijfsgevoelige informatie bevat. De relevante informatie uit het advies en hoe Careyn dat heeft opgepakt heeft de minister gedeeld met de Tweede Kamer in een brief en is ook in een kamerdebat aan de orde gekomen. Die brief is hier te vinden. De passage over het interventieteam staat op p.4 en
 5. <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2017/12/05/kamerbrief-met-reactie-op-2e-aanwijzing-voor-stichting-careyn/kamerbrief-met-reactie-op-2e-aanwijzing-voor-stichting-careyn.pdf>

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: Cees Grimbergen <[redacted]@omroepmax.nl>
Datum: donderdag 15 nov. 2018 2:31 PM
Aan: [redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: vragen over Careyn

Hartelijk dank, [redacted]

Ik begrijp de zin dat jullie niet gaan over de manier waarop Careyn de communicatie rond dat rapport aanpakt. Maar ook het ministerie heeft een rol, als ik het goed begrijp. Het Interventieteam ging op voorspraak van de Inspectie aan de slag. De inspectie valt toch onder het Ministerie. Of zie ik dat verkeerd?
 Als dat inderdaad zo is, heeft het ministerie toch een rol in stil houden of openbaar maken?

Met vriendelijke groeten,

Cees Grimbergen
 Hollandse Zaken/Zwarte Zwanen/Nationaal Pensioendebat



Postbus 518
1200 AM Hilversum

T: +31- [redacted]

T: +31- [redacted]

[redacted]@omroepmax.nl

Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27253289 // Registered at the Chamber of Commerce
Disclaimer

Van: [redacted]@minvws.nl>

Verzonden: donderdag 15 november 2018 13:10

Aan: Cees Grimbergen <[redacted]@omroepmax.nl>

Onderwerp: vragen over Careyn

Hallo Cees,

Bij deze de reactie van VWS op je vragen. Het interventieteam is ongeveer een jaar actief geweest vanaf najaar 2016. Het team bestond uit een onafhankelijk voorzitter, een onafhankelijk secretaris, een afvaardiging van de drie betrokken zorgkantoren, vertegenwoordiging van het bestuur van Careyn, de centrale cliëntenraad van Careyn, de centrale ondernemersraad van Careyn en VWS als agendalid. Het team functioneerde als een vorm van georganiseerd overleg met als doel: hoe kunnen we Careyn ondersteunen en bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit. Dat heeft geleid tot een advies aan Careyn dat is afgerond in het najaar van 2017.

Voor wat betreft namen en rugnummers: wij kunnen geen namen geven van de mensen die in het interventieteam hebben gezeten, anders dan dat deze al openbaar zijn. De voorzitter is bekend dat was de heer Marcel van Gastel, werkzaam bij ABDTOPconsult.

Voor wat betreft de suggestie dat het advies van het interventieteam binnen Careyn 'geheim' gehouden wordt: VWS kan geen oordeel geven over de interne communicatie over het advies van het interventieteam. Het bestuur van Careyn is hiervoor verantwoordelijk. Bij de totstandkoming van het advies waren de cliënten en de werknemers vertegenwoordigd (via de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad) en hierover heeft afstemming plaatsgevonden met hun achterban. Hiernaast legt Careyn net als andere zorgaanbieders zowel intern als extern verantwoording af over de kwaliteit van zorg, de financiën en de (strategische) koers onder andere via het jaarverslag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Waardvoerder minister de Jonge

Directie communicatie

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

M: 06- [redacted]

E: [redacted]@minvws.nl

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 16 november 2018 11:30
Aan: Cees Grimbergen
Onderwerp: RE: vragen over Careyn

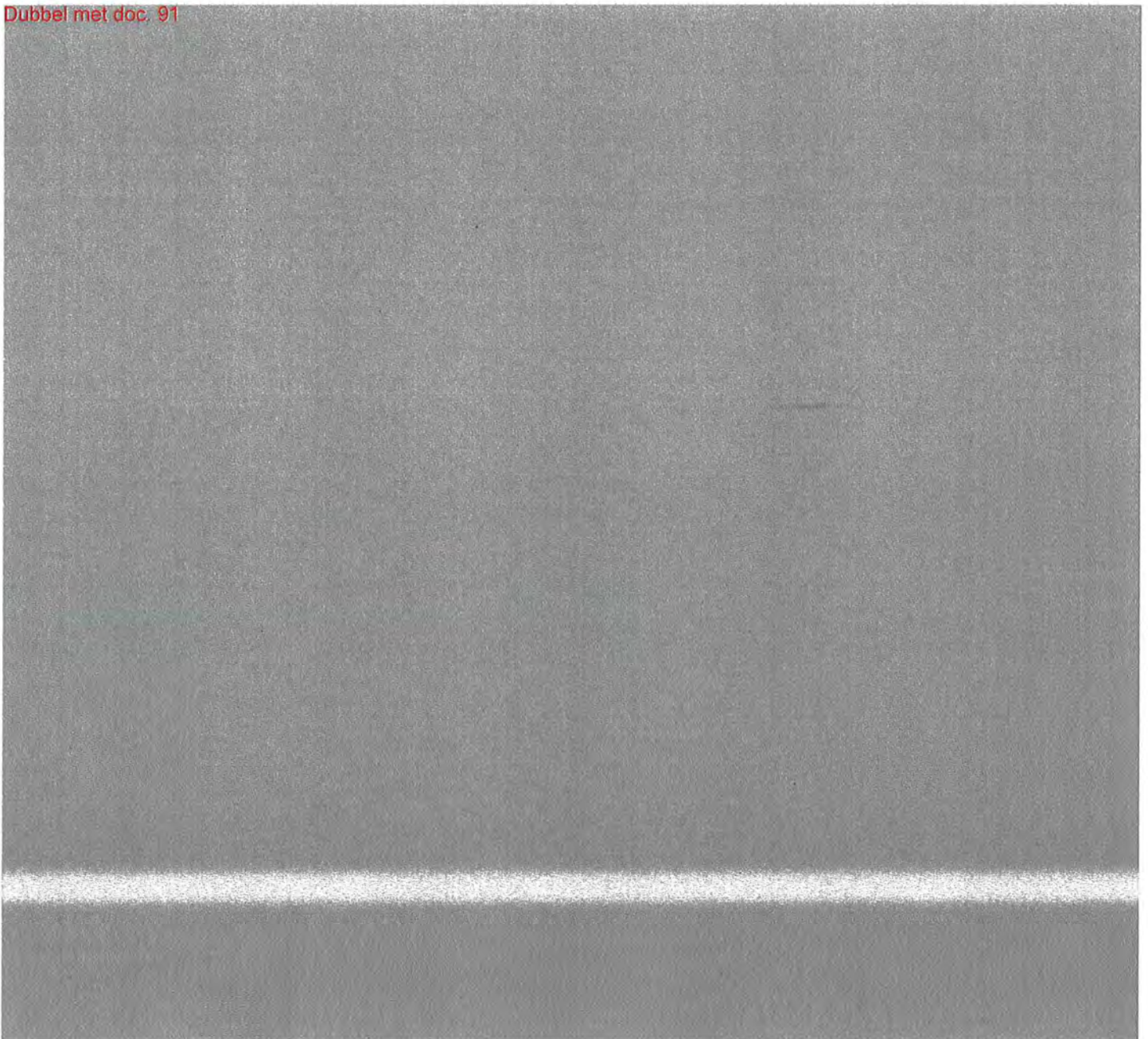
Hallo Cees,

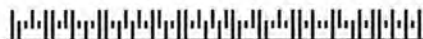
Het interventieteam ging op voorspraak van het ministerie aan de slag. Zoals gezegd is het advies dat het team heeft uitgebracht een intern stuk van Careyn dat ook bedrijfsgevoelige informatie bevat. De relevante informatie uit het advies en hoe Careyn dat heeft opgepakt heeft de minister gedeeld met de Tweede Kamer in een brief en is ook in een kamerdebat aan de orde gekomen. Die brief is hier te vinden. De passage over het interventieteam staat op p.4 en

5: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2017/12/05/kamerbrief-met-reactie-op-2e-aanwijzing-voor-stichting-careyn/kamerbrief-met-reactie-op-2e-aanwijzing-voor-stichting-careyn.pdf>

Vriendelijke groet, [REDACTED]

Dubbel met doc. 91





Van: [redacted]
Verzonden: maandag 19 november 2018 16:58
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hoi [redacted]

Alles ligt nu bij de minister. We zijn in afwachting van zijn oordeel.

Mvg
 [redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: maandag 19 november 2018 14:17
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [redacted]

Is de tekst van de antwoorden op de Kamervragen inmiddels al definitief?
 Afgelopen vrijdag heeft de IGJ een bezoek gebracht aan Tuindorp Oost, weet niet of dit anders
 misschien nog iets is dat meegenomen kan worden in de beantwoording?

Hartelijke groet,

[redacted]
 Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]
 @: [redacted]@careyn.nl
 🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
 📮: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]@minvws.nl]
Verzonden: dinsdag 13 november 2018 17:14
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hoi [redacted]

Ik duik er vanavond in. Ik hou je op de hoogte

Mvg
 [redacted]

Van: [redacted]@careyn.nl>
Verzonden: dinsdag 13 november 2018 16:58
Aan: [redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: FW: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost
Urgentie: Hoog

Beste [redacted]

Ik begrijp uit onderstaande mail van [redacted] (gele arcering van mij) dat de beantwoording van de PVV vragen nu toch bij jou ligt.
Hoor graag van je of ik daar ook op mee kan lezen?

Hartelijke groet,

[redacted]
Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]
@: [redacted]@careyn.nl
🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
📮: Postbus 900, 3100 AX Schiedam

🌳 Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]@igj.nl
Verzonden: dinsdag 13 november 2018 10:01
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [redacted]

Ik heb de antwoorden als volgt geformuleerd, heb ik het zo goed opgeschreven (zie hieronder)?

Mbt de set van de PVV. Ik had zelf het idee dat we daar geen aanvullende informatie nodig hebben van jullie, volgens mij kunnen we daar de informatie van vraag 2 en 8 van onderstaande gebruiken, of zie jij dat anders?
Overigens wordt die set vragen door [redacted] behandeld (omdat het zwaartepunt daar wat meer beleid is).

Groet [redacted]

2
Klopt het dat een negenendertigtal zeer oude bewoners van de locatie Tuindorp Oost van Careyn, waaronder drie honderdjarigen, gedwongen zijn om te verhuizen omdat een projectontwikkelaar dit bedongen heeft bij de aankoop van het pand?

Het gaat op dit moment om 32 bewoners, waaronder twee honderdjarigen) die inderdaad moeten verhuizen omdat de huidige woonruimte nu niet voldoet aan de behoeften van de cliënten. Careyn heeft afgewogen hoe zij de benodigde verbetering in de woonvoorziening voor deze clientengroep zo veilig mogelijk kan

laten verlopen en met de minste belasting voor de cliënten. Evenwel heeft deze locatie enige jaren dienst kunnen doen als locatie waar ruimte was voor een proeftuin waarin jongeren en ouderen samenwoonden.

3

Klopt het dat de cliëntenraad in eerste aanleg negatief geadviseerd heeft aangaande deze verhuizing, maar dat na het verstrekken van verkeerde en onvolledige informatie de cliëntenraad positief heeft geadviseerd?

De regionale cliëntenraad heeft in juni 2018 aanvankelijk positief geadviseerd over de verhuizing, maar heeft dit advies begin augustus 2018 ingetrokken vanwege het feit dat zij niet tijdig geïnformeerd waren over de gemaakte afspraken met de projectontwikkelaar.

Op dit moment is de cliëntenraad nauw betrokken en heeft medio oktober een advies uitgebracht over het plan van aanpak van de interne verhuizing Tuindorp Oost. Zij benoemden in dat advies voorwaarden voor de verhuizing. Deze voorwaarden zijn door Careyn overgenomen.

4

Welke mogelijkheden hebben bewoners en familie om toch nog bezwaar te maken tegen deze verhuizing? Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurder om na te gaan of de zorg op een veilige manier geleverd kan worden. De bewoners zijn door Careyn geïnformeerd dat de kwaliteit en veiligheid van de zorg in de bestaande locatie niet meer gegarandeerd kan worden. Daarom wordt hen alternatieve huisvesting geboden. Wanneer cliënten die huisvesting niet accepteren, kunnen zij en/of Careyn de zorgovereenkomst opzeggen.

6

Klopt het dat de voorzitter van de cliëntenraad vanwege de chaotische toestand is opgestapt? De voorzitter van de cliëntenraad heeft op dd zijn functie neergelegd. Het is niet aan mij om toe te lichten welke redenen hij daarvoor had.

7

Kunt u aangeven wie de externe audit heeft uitgevoerd namens de Raad van Bestuur van Careyn, waaruit zou blijken dat de bewoners in Tuindorp Oost een positief beeld hebben van de huidige situatie? Het is niet aan mij om deze naam te delen.

8

Klopt het dat het ziekteverzuim onder het personeel vier tot vijf maal zo hoog ligt bij de locatie van Careyn in Tuindorp-Oost dan landelijk gemiddeld?

Nee, dit klopt niet. Het ziekteverzuim in de locatie Tuindorp Oost was in september 9,1%, organisatiebreed was dit percentage t/m oktober 7,8%.

Van: [redacted]@careyn.nl>

Verzonden: vrijdag 9 november 2018 11:21

Aan: [redacted]@igi.nl>

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Okay, dan wacht ik je bericht begin volgende week even af.

Is het nog nodig om contact te hebben over de nieuwe Kamervragen van de PVV?

Hartelijke groet,

[redacted]
Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]
 @: [redacted]@careyn.nl
 🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
 📮: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]@igj.nl
Verzonden: vrijdag 9 november 2018 11:19
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hartelijk dank, ik heb ze doorgestuurd naar [redacted], onze woordvoester.
 Ik verwerk de antwoorden van jullie (en die van onszelf) maandag en dan hoor je maandag einde van de dag of dinsdagochtend van mij. Ik moet ze voor eind volgende week gered hebben, maar dat lijkt me geen probleem.

Groet [redacted]

Van: [redacted]@careyn.nl>
Verzonden: vrijdag 9 november 2018 11:04
Aan: [redacted]@igj.nl>
Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [redacted]

Bijgaand mail ik je de foto's van het artikel in het AD van vandaag.

Hartelijke groet,

[redacted]
 Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]
 @: [redacted]@careyn.nl
 🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
 📮: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]
Verzonden: vrijdag 9 november 2018 10:47

Aan: [REDACTED]**Onderwerp:** RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [REDACTED]

In vervolg op ons telefoongesprek van gisteren doe ik je zoals besproken bijgaand aanvullende informatie toekomen.

Vraag 2:

Er zijn per vandaag nog 32 bewoners in Tuindorp Oost. Van deze 32 bewoners verhuist er op 21 november a.s. nog 1 naar een andere woonvoorziening van Careyn, zodat er 31 bewoners resteren die tussen 21 november en 4 december a.s. gaan verhuizen naar de appartementen in de laagbouw. Onder deze 31 bewoners zijn 2 100-jarigen (100 en 108).

Vraag 3:

De regionale cliëntenraad heeft in juni 2018 aanvankelijk positief geadviseerd over de verhuizing, maar dit advies later (begin augustus 2018) ingetrokken vanwege het feit dat zij niet tijdig geïnformeerd waren over de gemaakte afspraken met de projectontwikkelaar.

Op dit moment is de cliëntenraad nauw betrokken en heeft medio oktober geadviseerd op het plan van aanpak van de interne verhuizing Tuindorp Oost. De CR wil dit advies overigens niet positief of negatief noemen maar noemt het een 'ongevraagd advies'. Dit laatste is niet juist, want door Careyn is hen juist wel om advies gevraagd op het plan van aanpak. Feit is dat zij in het advies aangeven onder welke nader aangegeven voorwaarden de migratie in hun ogen minimaal zou moeten plaatsvinden. Deze voorwaarden zijn door Careyn allemaal overgenomen.

Vraag 8:

Het verzuim in Tuindorp Oost bedraagt per ultimo september 2018 9,1%

Organisatiebreed is het voortschrijdend verzuim t/m oktober 2018 7,8% (zoals genoemd op blz. 8 van het resultaatverslag).

Uitgesplitst vwb de zorg is dat intramuraal 7,6% en extramuraal 7%.

Mocht je nog aanvullende vragen naar aanleiding van bovenstaande hebben dan hoor ik dat uiteraard graag.

Verder stuur ik je hierbij de link naar het artikel dat ik gisteren aan de telefoon noemde, waarin wordt gezegd dat de IGJ gisteren zou besluiten of het verscherpt toezicht (...) wordt opgeheven:

<https://www.duic.nl/algemeen/kamervragen-situatie-verzorgingshuis-careyn-tuindorp-oost/>

Vandaag is er ook weer een artikel in het AD verschenen (heb ik helaas nog geen link van, vooralsnog alleen te zien op papier) en zijn er gisteren nieuwe Kamervragen gesteld begreep ik:

<https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=08b887ba-0836-4892-9f8d-76986b93f0d3&title=Het%20bericht%20%E2%80%98Managers%20Careyn%20oorzaak%20diepe%20crisis%20Tuindorp-Oost%E2%80%99%20.doc>

Zullen we daar straks nog even nader contact over hebben ?

Hartelijke groet,

[REDACTED]
Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]

@: [redacted]@careyn.nl

🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)

✉: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]@igj.nl]

Verzonden: donderdag 8 november 2018 14:16

Aan: [redacted]

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Ik kan vanaf 16.15 bellen, dus zal dat dan direct doen!

Van: [redacted]@careyn.nl>

Verzonden: donderdag 8 november 2018 14:00

Aan: [redacted]@igj.nl>

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Dat is prima.

Wat mij betreft alleen graag uiterlijk rond 16.30 uur, want zit vanaf 17.00 uur in onze Raad van Toezicht vergadering.

Hoop dat dat past.

Hartelijke groet,

[redacted]

Bestuurssecretaris



☎: 06- [redacted]

@: [redacted]@careyn.nl

🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)

✉: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

Van: [redacted]@igj.nl]

Verzonden: donderdag 8 november 2018 13:45

Aan: [redacted]; [redacted]

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Zeker dank [redacted]

[redacted] is het goed als ik je aan het eind van de middag bel?

Groet [redacted]

Van: [redacted]@careyn.nl>

Verzonden: donderdag 8 november 2018 09:52

Aan: [redacted]@igi.nl>; [redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Dank voor het contact leggen [redacted]

@ [redacted] : zouden wij inderdaad vandaag misschien even contact met elkaar kunnen hebben over de kamervragen van de heer Slootweg?

Hartelijke groet,

[redacted]
Bestuurssecretaris



☎: 06-[redacted]

@: [redacted]@careyn.nl

📍: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)

📮: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted]@minvws.nl]

Verzonden: woensdag 7 november 2018 20:51

Aan: [redacted]; [redacted]

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Hoi

Graag stel ik jullie aan elkaar voor.

[redacted] werkt bij de IGJ en bereid de antwoorden op de kamervragen voor die zijn gesteld over tuindorp oost.

[redacted] is de bestuurssecretaris van Careyn. Ze smste vandaag dat ze graag bereid is om met de feitelijke kant van de vragen te helpen door informatie aan te leveren.

Mvg

[redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted]@careyn.nl<mailto:[redacted]@careyn.nl>>

Datum: maandag 29 okt. 2018 9:27 AM

Aan: [redacted]@minvws.nl<mailto:[redacted]@minvws.nl>>

Onderwerp: RE: Aanvullende informatie ivm artikel AD Tuindorp Oost

Beste [redacted]

Naar aanleiding van het afgelopen zaterdag in het AD verschenen artikel mail ik je bijgaand vast de verklaring van Careyn die wij afgelopen zaterdag ook op onze website hebben geplaatst. Ik bel je zo even.

Hartelijke groet,

[redacted]
Bestuurssecretaris

[cid:image001.png@01D240D9.5471A2E0]

•: 06-[redacted]

@ : [redacted]@careyn.nl<mailto:[redacted]@careyn.nl>

△ : Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)

•: Postbus 900, 3100 AX Schiedam

[cid:image001.png@01D0FF64.FA270CA0]Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

dubbel met doc. 74



Van: [redacted]@careyn.nl>
 Verzonden: woensdag 21 november 2018 10:45
 Aan: [redacted]
 CC: [redacted]
 Onderwerp: RE: beantwoording Kamervragen

Dank voor de update [redacted] en fijn als je me even een seintje geeft als de stukken richting de Kamer zijn gegaan.
 Hartelijke groet,
 [redacted]
 Bestuurssecretaris



☎: 06-[redacted]
 @: [redacted]@careyn.nl
 🏠: Careyn Nieuw Tamarinde, Neckardreef 6, 3562 CN Utrecht (kamer [redacted] etage)
 📮: Postbus 900, 3100 AX Schiedam



Denk alstublieft aan het milieu voor u deze email print.

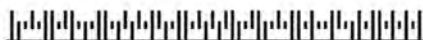
Van: [redacted]@igj.nl
 Verzonden: woensdag 21 november 2018 9:37
 Aan: [redacted]
 CC: [redacted]
 Onderwerp: beantwoording Kamervragen

Beste [redacted]
 Even een update: Ik verwacht dat de beantwoording van de Kamervragen en de gevraagde Kamerbrief vandaag of kort na vandaag richting de Kamer gaan. Zodra die verzonden zijn zal ik een seintje geven.
 Groet [redacted]
 Met vriendelijke groeten,

[redacted]
 Senior adviseur/domeinsecretaris IGJ
 Domein Maatschappelijke Zorg

.....
Bestuursondersteuning & Beleidsregie
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 Stadsplateau 1 / 3521 AZ / Utrecht
 Postbus 2518 / 6401 DA / Heerlen

.....
 T 06-[redacted]
 T 088-[redacted]
 E: [redacted]@igj.nl
<https://www.igj.nl>
 Twitter: @IGJnl
 Bekijk het verhaal van IGJ: [Gezond vertrouwen](#)



Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 4 december 2018 11:18
Aan: [redacted]
CC: [redacted]; [redacted]
Onderwerp: careyn mondelinge vraag
Bijlagen: beantwoording-kamervragen-over-de-crisis-bij-careyn.pdf; beantwoording-kamervragen-over-het-bericht-'managers-careyn-oorzaak-diepe-crisis-tuindorp-oost'.pdf; Careyn AD artikel.docx; commissiebrief-tweede-kamer-over-bestuurlijke-situatie-zorgcentrum-tuindorp-oost-van-careyn.pdf; nota.docx; QenA interventie team.docx; factsheets met qands en spreektekst.docx

Hoi [redacted]

Hierbij de Careyn set. [redacted] is akkoord

Mvg
[redacted]

[redacted]
Ministerie van VWS
Coordinator Strategie Langdurige Zorg
mail VWS: [redacted]@minvws.nl
mail prive: [redacted]@hotmail.com
tel VWS: 070-[redacted]
mobiel prive: 06 [redacted]