

# ZorgVisie

INTERVIEW

## 30 **Kwaliteit komt niet bovendrijven**

De Frankelandgroep levert erkende topzorg, maar verloor de WMO-aanbesteding in Schiedam. Bestuurders Anne-Marie van der Linden en Ben de Koning zijn ziedend: 'De grootste onbetrouwbare factor in Nederland is de overheid.'

## 8 **Afscheid van de kleine generaal**

Hans Hoogervorst verlaat het ministerie van VWS. "Ik heb altijd gezegd: de zorg zal nooit een normale markt worden."

## 16 **Geslaagde proef, gestaafde kwaliteit**

De proef met de normen voor verantwoorde zorg voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg is succesvol verlopen. Eindelijk is de kwaliteit van zorg aantoonbaar.

## 20 **Leuren met verlanglijstjes**

Belangenorganisaties popelen om hun wensen te presenteren aan het nieuwe kabinet.

## 25 **Groepswoning is ietsje beter**

Kleinschalige woningen voor dementerenden zijn een aanwinst, maar geen tovermiddel, constateren wetenschappers.

## 29 **Professionals beginnen kwaliteitsregister**

Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland laat zorgverleners in een openbaar register vastleggen wat ze bijleren.

## 38 **Fabels en feiten rond SnellerBeter**

De werkelijkheid van SnellerBeter mag dan nog ver achterblijven bij de doelstellingen, de negatieve verhalen in de pers doen de werkelijkheid ook geen recht.

## 42 **Geef e-health de ruimte**

Duidelijker regelgeving, maar geen keurslijf voor hulpverlening via internet.

## 44 **De wind in je haren**

Zorginstelling Reinaerde heeft een 'ervaringsplein' ingericht waar de ernstig meervoudig gehandicapte bewoners de seizoenen kunnen beleven.

## 4 **Kwesties: Nieuw machtsmiddel voor patiënten**

## 15 **Naleving richtlijn voorkomt onnodige operaties**

## 23 **Van faillissement naar A-status**

## 49 **Bladeren met Frank Bordui**

## 51 **Kwaliteitssysteemje spelen**

## 52 **Tamtam: Hans Hillen vertrekt met stille trom**

## 57 **agenda + colofon 58**



Foto: Jan Banning

INTERVIEW HANS HOOGERVORST

NORMEN VERANTWOORDE ZORG

LOBBYEN

ONDERZOEK TRIMBOS-INSTITUUT

BIJ- EN NASCHOLING

SNELLER BETER

OPINIE WEBZORG

PRIKKELING VAN DE ZINTUIGEN

KWESTIES

BUSKRUIJ

ONVOLTOOID VERLEDEN TIJD

BOEKEN

TOOLKIT

NAZORG

SERVICEWIJZER

surf voor nieuws en beweging in de zorg naar [www.zorgvisie.nl](http://www.zorgvisie.nl)

Topzorgorganisatie mag geen WMO doen

# ‘Alleen stofzuigen kunnen

De Frankelandgroep in Schiedam behoort tot de beste in Nederland. Maar de organisatie met het viersterrenverzorgings- en verpleeghuis Frankeland valt buiten de boot bij de WMO. “De gemeente verprutst in enkele maanden wat we in jaren hebben opgebouwd”, bliest bestuurder Ben de Koning.

Bart Kiers

Frankelandbestuurders Ben de Koning en Anne-Marie van der Linden zijn diep beledigd door de gemeente Schiedam. In augustus kregen ze te horen dat ze in de voorselectie van de aanbesteding van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) zijn afgevalen. Frankeland heeft volgens de gemeente onvoldoende ervaring met huishoudelijke verzorging. Maatgevend voor het selectie criterium ‘ervaring’ is het aantal uren huishou-

delijke zorg dat in voorgaande jaren is geleverd. Schiedam eist zo’n grote omzet dat alleen grote zorgorganisaties in aanmerking komen. Dat is naast de grote regionale thuiszorgaanbieder – Thuiszorg Nieuwe Waterweg Noord – onder meer de Evean Groep.

## Dom en laks

De Frankelandgroep vist achter het net. De Koning en Van der Linden zijn woedend. Frankeland is niet zo maar een zorginstelling. De organisatie heeft een gouden keurmerk. Dat hebben maar elf zorginstellingen in Nederland. Dat betekent dat de zorg van topniveau is.

In januari won het verzorgings- en verpleeghuis Frankeland ook nog eens de Food is Care award 2006. Met vier sterren staat het bovenaan in de langverwachte Michelingids voor zorgorganisaties. De onderscheiding betekent dat Frankeland de meest gastvrije zorg van Nederland biedt. Na het behalen van de prestigieuze prijs stuurde De Koning de Schiedamse WMO-wethouder Christine Daskalakis een sms: “Alleen stofzuigen kunnen we blijkbaar niet”. De Koning kan er met zijn pet niet

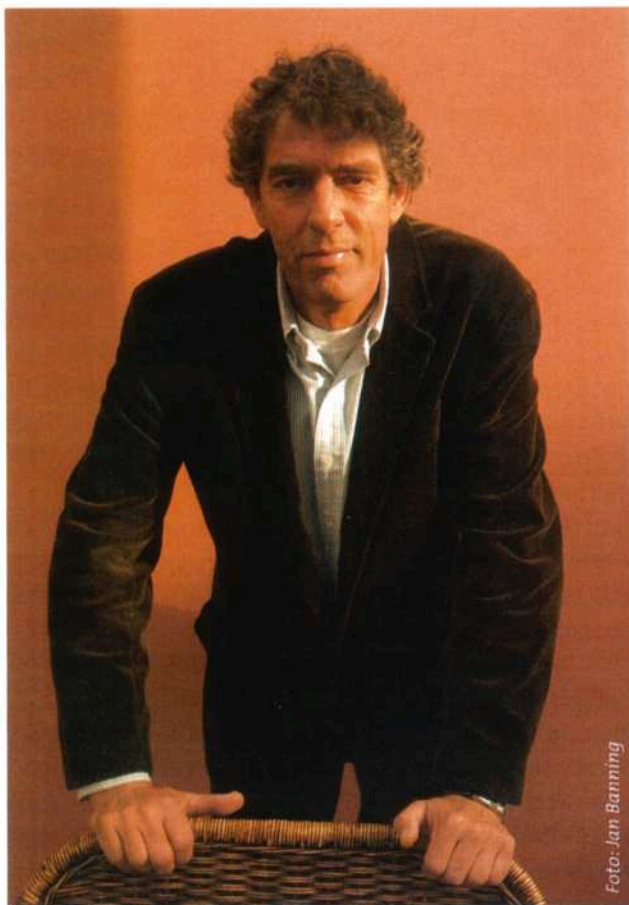


Foto: Jan Banning

## Ben de Koning

1955 geboren op 19 maart in Schiedam  
1972 hbs-A-diploma  
1972-1977 rechtenstudie Erasmus Universiteit Rotterdam, privaatrecht  
1977-1986 jurist en vanaf 1981 procuratiehouder bij Recourse en Recovery BV  
1986-heden hoofd algemene zaken, later bestuurder Frankeland

# we niet'

bij. "Iedereen in Schiedam weet dat je bij ons goed af bent. We hebben een goede reputatie. Hoe haal je het in je hoofd om als gemeente een selectieprocedure te verzinnen, waardoor deze partij geen eens een offerte mag uitbrengen. Je zou als college van B&W supertrots moeten zijn op deze club. Het is domheid of laksheid. Meer smaken zijn er niet."

"Ik hou het op laksheid", vervolgt De Koning zijn tirade. "Ze hebben de selectieprocedure door een extern bureau in elkaar laten draaien en konden niet doorgronden wat er dan zou gebeuren. Maar dan nog hadden ze daarvoor een oplossing moeten vinden. Als gemeente wil je de beste hebben. Dan moet je een procedure verzinnen waarbij die beste partijen ook boven komen drijven. Dat heeft men niet gedaan. Dat is dom."

## Financiële strop

Extra wrang is dat Frankeland de gemeente twee jaar geleden heeft behoed voor een financiële strop. De gemeente stond borg voor het noodlijdende zorgcentrum Thurlede en dreigde voor 11 miljoen euro het schip in te gaan. Het ministerie van VWS en het College Sanering stuurden aan op een faillissement. Ze wilden de bestuurders en toezichhouders persoonlijk aansprakelijk stellen om zo een voorbeeld te stellen, aldus De Koning. Frankeland sprong in de bres, met steun van het zorgkantoor en andere zorginstellingen. "Als rechtgeaarde Schiedammer wilde ik dat de gemeente niet aandoen. We hebben Thurlede gered van de ondergang. Dezelfde wethouder die toen verantwoordelijk was, en wiens hoofd we hebben gered, is nu verantwoordelijk voor de WMO. Dan verwacht je dat ze nadenkt als ze een nieuwe taak krijgt. Dat ze met het zorgkantoor gaat praten om te kijken hoe het hier loopt. De afstemming is hier goed. Mensen kunnen vanuit het ziekenhuis snel naar huis. Klanten worden door de juiste partijen geholpen. Dat loopt allemaal. De gemeente heeft er geen verstand van. Ze verprutst in enkele maanden wat in jaren is opgebouwd."

## Ondernemers pur sang

Frankeland heeft sinds 1990 een tweehoofdige leiding. De Koning gaat over het geld en het vastgoed. Van der Linden gaat over de zorg en is de people's manager. In 1997 was ze zorgmanager van het jaar. De vanzelfsprekende samenwerking maakt een formeel werkoverleg overbodig. "Alles wat zij niet kan, kan ik en omgekeerd", licht De Koning toe. "Het ligt altijd voor de hand wie wat doet. De een heeft vertrouwen dat de ander dat goed doet."

De twee werken al sinds 1986 samen. Het toenmalige verzorgingshuis was bezig met een professionaliseringslag. Tot eind jaren zeventig werd Frankeland gerund door nonnen. "Veel lief-



## Anne-Marie van der Linden

- 1948 geboren op 14 september in Waalwijk
- 1966: diploma middelbare meisjesschool
- 1970 opleiding verpleegkundige
- 1975 coördinator A-opleiding Sint Radboud Ziekenhuis
- 1977 hoofd opleiding Academisch ziekenhuis VU
- 1982-heden directielid, later bestuurder Frankeland

dewerk en oud-papier, maar geen structuur", vertelt Van der Linden. "Het moest bedrijfsmatiger."

Als directeur zorg ging Van der Linden in 1982 de zorg managen. Ze stak heel veel energie in het opleiden van personeel. Daarnaast was Frankeland een van de eerste verzorgingshuizen die aan de slag gingen met het zogeheten 'flankerend beleid': het geven van zorg buiten de eigen muren. Voor de bouw van 153 aanleunwoningen – destijds een spectaculair groot aantal – zocht Frankeland iemand die verstand had van vastgoed. Zo werd De Koning binnengehaald. "Ben kan toveren met geld", zegt Van der Linden. "Anne-Marie kan heel goed mensen aansturen", complimenteert De Koning zijn collega.

Het ondernemerschap zit beiden in de genen. De Koning, van >

**'De gemeente zou supertrots moeten zijn op deze club'**



Bewoners en hun bezoek kunnen twee keer per dag à la carte eten of tussendoor koffie drinken in het restaurant, waar ze bediend worden door gastvrij horecapersoneel.

### Hapje en drankje

Samen toerden de ondernemers pur sang Frankeland om tot een van de modernste zorginstellingen van Nederland. De Koning laat met trots zien wat ze samen in twintig jaar hebben opgebouwd. Van buiten ziet het gebouw aan de rand van het stadscentrum er niet opzienbarend uit. Maar van binnen is het erg smaakvol ingericht. De entree heeft de uitstraling van een goed hotel. Opvallend zijn de extra faciliteiten. Een luxueus zwembad, een fitness- en sportruimte en een zonneterras. De midgetgolfbaan en jeu de boulesbaan in de tuin maken een bezoek aan oma voor kleinkinderen een feest.

Het restaurant is een echt restaurant. Bewoners worden er bediend door horecapersoneel dat is getraind in gastvrijheid. Ze kunnen er twee keer per dag à la carte eten of zomaar tussendoor koffie drinken. "Mensen kiezen zelf of ze in het restaurant of in de huiskamer willen eten", zegt Van der Linden. "Ze mogen ook gasten meebrengen."

Muziek, gezelligheid, een hapje en een drankje. Dat is wat normale mensen belangrijk vinden, stelt De Koning. "Het restaurant en de keuken kosten natuurlijk geld, maar ik wil geeneens weten hoeveel. Als je horecapersoneel en studenten inzet die je keurig bedienen, dan ben je wat duurder uit dan als je van die bakken maakt en die op de kamer neergooit. Maar je krijgt er ook wat voor terug. Als bewoners in het restaurant zijn, trekken ze niet aan de bel om de verzorgende te waarschuwen dat er wat is. Het allerbelangrijkste is de lol die de mensen ervan hebben."

### Impact prijs enorm

"Welzijn is de rode draad van ons werk", stelt De Koning. "Natuurlijk, de zorg moet goed zijn. Maar daarnaast doen we dingen om het mensen naar de zin te maken. We bieden alles van klaverjassen tot complexe verpleeghuiszorg."

"Daadwerkelijk subliem", zegt het juryrapport van de Food is Care award. "De organisatie haalt alles uit de kast om het de bewoners naar de zin te maken."

Dat blijkt bijvoorbeeld uit de vakantievilla in Rockanje en het vakantiehuis aan de Spaanse kust, waar bewoners vakantie kunnen vieren. "We zijn erom uitgelachen", zegt De Koning. "Het zwembad, de vakantiehuisen, de ombouw tot verpleeghuis. 'Luchtkastelen' riep men. Hoe harder de buitenwacht dat roept, hoe fanatieker we worden."

De impact van de prijs is enorm. De aandacht van landelijke media was overweldigend. Gevolg is dat iedere Schiedammer weet dat Frankeland het beste verzorgings- en verpleeghuis is. Bij de bakker en de slager klampen wildvreemde mensen De Koning en Van der Linden aan om ze te feliciteren.

"De trots bij medewerkers en bewoners is onbetaalbaar", zegt De Koning. "Familie van bewoners zien bevestigd dat ze er verstandig aan hebben gedaan om opa of oma hier onder te brengen. Werknemers kunnen op verjaardagsfeestjes vertellen dat ze bij een van de beste zorginstellingen van Nederland werken." Toch zijn de bestuurders ook verrast door de massale

## Kengetallen Frankelandgroep

Werknemers	923
Klanten extramuraal	300
Klanten intramuraal	755
Omzet	41 miljoen euro
Winst	2,5 miljoen euro

De Frankelandgroep bestaat uit Frankeland (een gecombineerd verpleeg- en verzorgingscentrum) en de zorgcentra Sint Jacobs Gasthuis, de Harg-Spaland, en Schiewaegh (voorheen Thurlede) in Schiedam, en Vaartland in Vlaardingen.

huis uit jurist, had als leerschool de Rotterdamse haven. Hij werkte tien jaar bij Recourse en Recovery (R&R) – "wij noemden het rommelen en rotzooien". Een bedrijf dat zoekgeraakte scheepsladingen boven water haalde. "Het was de tijd van onbetrouwbare reders met dure ladingen in lekke boten. De handel of de opbrengsten raakten zoek in landen als Argentinië, India en Soedan." De Koning reisde naar die landen om de lading op te halen of geld te incasseren. "Wij deden desnoods alles wat verboden was, als het maar een oplossing bood. We hebben collega's op pad gestuurd met koffers vol geld om bemanningen uit te betalen die het vertikten om verder te varen."

Ook Van der Linden, van huis uit verpleegkundige, zit het regelen en organiseren in het bloed. Na haar opleiding runde ze al snel de verpleegkundigenopleiding van het Radboud en later van de VU. Tijdens haar verblijf op Borneo – ze verge-

zelde haar man die werd uitgezonden door Shell – handelde ze in auto's. "Elke Shell-werknemer had twee auto's nodig. Ik had een deal met de Honda-dealer. Elke verkochte auto leverde mij honderd gulden op." Toen de regering hier lucht van kreeg, verbood de Shell-top de handel.

**'De grootste onbetrouwbare factor in Nederland is de overheid'**

waardering, want het behalen van het gouden keurmerk in 2006 vinden ze een prestatie van groter formaat. Van der Linden: "Dat traject is veel intensiever en veel diepgaander. Daar hebben we twee jaar keihard aan gewerkt. De gastvrijheid is daar maar een onderdeelje van."

### Pietje Bel

Het behalen van het gouden keurmerk vormde het slotstuk van enkele tropenjaren. Het begin van die periode van turbulentie was het besluit om op eigen houtje een verpleeghuis te worden. Strategisch van levensbelang, stelt De Koning. "We waren een beetje de Pietje Bel van de regio. Een goede reputatie, maar een kleine speler."

Frankeland organiseerde eind jaren negentig in de regio het verzet tegen verpleeghuizen die verzorgingshuizen wilden opslokken. Vier verzorgingshuizen sloten zich bij Frankeland aan. Die zaten toen vol met bewoners die eigenlijk verpleeghuiszorg nodig hadden. Maar Frankeland beschikte niet zelf over artsen en paramedici. "We moesten zo snel mogelijk een eigen dorpje worden waardoor we zelf in al onze behoeften kunnen voorzien."

"Daarbij hadden we de behoefte om onze bewoners, die hun eigen huis al eens hadden moeten opgeven, dat een tweede keer te besparen", vult Van der Linden aan. "Bij een verhuizing naar een verpleeghuis kwamen ze alsnog op zalen terecht. Niemand wilde hier weg. Dat was pijnlijk."

De kans om het verpleeghuis te realiseren kwam met de wachtlijstmiddelen van Paars II. De miljoenen van toenmalig staatssecretaris Vliegenthart klotsten tegen de muren. Alles kon en alles mocht. Het was tegen het zere been van andere verpleeghuizen in de regio. Maar Frankeland had het zorgkantoor mee. Dat heeft een cruciale rol gespeeld in de realisatie van het ver-



Opvallend in Frankeland zijn de extra faciliteiten, waaronder een luxueus zwembad.

pleeghuis in 2002.

De ombouw van een deel van het verzorgingshuis tot verpleeghuis vormde een aanslag op de organisatie van destijds nog 150 man. Binnen een half jaar moesten 100 nieuwe medewerkers worden ingepast. Het volgende halfjaar nog eens 100 nieuwe krachten, van allerlei niveaus en disciplines. Verzorgenden, verpleegkundigen, artsen en paramedici. Van der Linden: "Dat is heel anders dan één nieuwe kracht inpassen in een draaiend team, want dan zijn de normen en waarden bekend. Wij bouwden compleet nieuwe teams met nieuwe afdelingshoofden."

Tegelijkertijd liep de grote bouwklus en waren er overnames van diverse verzorgingshuizen. "Het in goede banen leiden van deze operatie zie ik als onze grootste triomf", zegt Van der Linden. "Om er weer een solide organisatie van te maken, die financieel goed draait, met een laag ziekteverzuim."

### Burgerlijke ongehoorzaamheid

Met de vier verzorgingshuizen en het gecombineerde verzorgings- en verpleeghuis heeft Frankeland de ideale infrastructuur om de WMO uit te voeren. De huizen kunnen dienst doen als uitvalsbasis voor werk in de wijk. Maar voor het zover is, >

## Juridisch gevecht in Schiedam

*De gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis, die de WMO-aanbesteding samen hebben gedaan, zijn in een juridische strijd verwickeld met de Argos Zorggroep, Zorgcombinatie Nieuwe Maas en de Frankelandgroep. De organisaties vinden dat ze ten onrechte tijdens de voorselectie zijn afgevalen. De zorgaanbieders zijn afgewezen, omdat ze over onvoldoende ervaring zouden beschikken. Die conclusie is gebaseerd op het aantal uren zorg dat ze per jaar leveren. De drie betogen dat de procedure niet transparant was. Als ze van tevoren hadden geweten dat de gemeenten 'ervaring' zo zouden meten, dan hadden ze bijvoorbeeld gezamenlijk ingeschreven.*

*De rechter floot de gemeenten in december terug. Ze moeten de aanmeldingen opnieuw beoordelen. Maar de zorgorganisaties nemen daar geen genoegen mee. In januari tekenden ze hoger beroep aan. De uitspraak wordt nog voor de zomer verwacht.*

*WMO-wethouder Christine Daskalakis vindt dat er "een juiste en objectieve aanbestedingsprocedure wordt gevolgd". Ze wijst erop dat het niet mogelijk is om lokale partijen te bevoordelen. "Dat is nu eenmaal in strijd met de Europese aanbestedingsregels en het aanbestedingsrecht. Daar heb ik mij als wethouder aan te houden."*

*Het college van Schiedam wil de lopende procedure niet stopzetten, zoals een meer-*

*derheid van de gemeenteraad wenst. Daskalakis: "De belangen van cliënten die zijn aangewezen op hulp bij het huishouden zijn het meest gediend bij voortzetting. Stopzetten van de procedure zou de gemeente bovendien grote financiële risico's bezorgen." Daskalakis wijst erop dat Frankeland-clianten via een persoonsgebonden budget (pgb) hun vertrouwde hulpverlener kunnen behouden. "Het gemeentebestuur heeft deze cliënten ook een duidelijke handreiking gedaan door dit pgb budget te verhogen van 75 naar 100 procent. Bovendien zal de gemeente deze cliënten extra persoonlijke ondersteuning bieden bij hun zorgaanvraag."*

moet Frankeland eerst het hoger beroep tegen de gemeente winnen. Van der Linden gruwet van de gedachte dat Frankeland de rechtszaak verliest. "Dat betekent dat in onze aanleunwoningen straks personeel van een andere organisatie komt schoonmaken." De Koning kan het zich niet voorstellen. Hij heeft het volste vertrouwen in een goede afloop. "We hebben zo enorm gelijk. De gemeente heeft zo zitten te klooiën. Het is nu zaak om ook gelijk te krijgen."

Hij is bezorgd over de verstoorde verhoudingen met de gemeente. "Wie wil er nu nog investeren in ouderenwoningen? Die kun je alleen kostendekkend bouwen als je er je kernactiviteit in kwijt kan. Als we daar geen zorg meer mogen leveren, dan hebben we geen dekking meer voor de kapitaal-

**'De trots bij medewerkers en bewoners is onbetaalbaar'**

taalslasten."

Zo belemmert de overheid het scheiden van wonen en zorg, wat toch juist een van de speerpunten van VWS-beleid is. Van der Linden en De Koning hebben sowieso geen hoge pet op van de overheid. "De grootste onbetrouwbare factor in Nederland

is de overheid", roept De Koning tweemaal met nadruk in de microfoon. "Met de mond belijden ze het ene en vervolgens doen ze in de regelgeving iets anders."

Niet dat de Frankeland-bestuurders zich veel hebben aange-trokken van storende regelgeving. "Het is een specialiteit van Ben om maniertjes te bedenken om dingen toch voor elkaar te krijgen", zegt Van der Linden lachend. "Als het plan goed is, maar de regeltjes staan nog in de weg, dan doen we het toch gewoon", beaamt De Koning. "Later plooiën we dat wel met de regels."

Een voorbeeld is de sloop en nieuwbouw van het Liduina Paviljoen. Dat was al klaar toen het Bouwcollege kwam informeren naar de aanbesteding van de opdracht. Achteraf heeft het ministerie de plannen overigens wel als experiment goedgekeurd. De Koning: "Eigenlijk hebben we alles gerealiseerd met een tikeltje burgerlijke ongehoorzaamheid tegenover het ministerie en alle semi-publieke organen die daaraan vastzitten. Maar tegenover klanten zijn we supernetjes." ◀

Advertentie

# Zullen wij u premiekorting geven?

Werkt u met iemand die gedeeltelijk arbeidsgeschikt is of wilt u dat gaan doen? Dan staan wij achter u met een pakket garanties en voordelen. Zoals aanzienlijke premiekorting op de arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidspremies. Meer weten? Ga naar [www.gekniptvoordejuistebaan.nl](http://www.gekniptvoordejuistebaan.nl) Daar vindt u onder "re-integratieinstrumenten" alle gunstige werkgeversvoorwaarden helder uitgelegd.



VOOR RE-INTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN

Geknipt voor de juiste baan

