

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 330

Vragen van het lid **Agema** (PVV) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat een hoogbejaarde mevrouw uit een verpleeghuis wordt gezet omdat haar zoon klaagde over de kwaliteit van zorg* (ingezonden 19 september 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 18 oktober 2011).

#### Vraag 1

Klopt het bericht<sup>1</sup> dat een hoogbejaarde mevrouw gedwongen moet verhuizen uit verpleeghuis Vivaldi te Zoetermeer omdat haar zoon geklaagd heeft over de kwaliteit van zorg?

#### Antwoord 1

Het bericht dat betreffende mevrouw uit het verpleeghuis moet verhuizen klopt. Over de oorzaak daarvan kan het volgende worden gesteld. In verpleeghuis Vivaldi is een situatie ontstaan, waarbij er sprake is van een verstoorde relatie tussen de zoon van een bewoonster en de medewerkers van het verpleeghuis. Door deze verstoorde relatie is het voor beide partijen onmogelijk geworden om tot een goede samenwerking te komen. Het wederzijds respect is verdwenen. De rechter heeft in deze zaak, aangespannen door de zoon, geoordeeld dat Vivaldi gewichtige redenen heeft om de zorgovereenkomst op te zeggen.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat, wanneer er sprake is van klachten over de kwaliteit van zorg, het verpleeghuis deze klachten moet oplossen in plaats van de klager op straat te zetten?

#### Antwoord 2

Ja, ik ben van mening dat iedere zorginstelling alle klachten die zij ontvangt, serieus moet nemen en oplossen. Ik vind het zeer belangrijk dat er wordt geluisterd naar de wensen, maar ook naar de klachten van de cliënt. In de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) staat dat elke zorgaanbieder een regeling moet treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. In de

<sup>1</sup> Algemeen Dagblad, 15 september 2011.

voorliggende zaak is klager niet zomaar op staat gezet. Ik verwijs u daarvoor graag naar mijn antwoord op uw eerste vraag en naar het antwoord op vraag 3.

Vraag 3

Welke maatregelen heeft dit verpleeghuis genomen om de kwaliteit van zorg voor deze mevrouw te verbeteren?

Antwoord 3

Ik heb me laten informeren door mijn Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), die bij Vivaldi is geweest. De IGZ heeft een onaangekondigd bezoek afgelegd, waarin specifiek naar de situatie van de bewoonster is gekeken. De IGZ constateert dat Vivaldi verschillende acties heeft ondernomen om tot een betere samenwerking te komen met de zoon. Er zijn regelmatig gesprekken geweest met de zoon en de medewerkers, er is psychologische begeleiding voor het team ingeschakeld en Vivaldi heeft advies gevraagd bij het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE).

Vraag 4

Bent u bekend met de eerdere vragen over dit verpleeghuis?<sup>2</sup> Waarom blijft dit verpleeghuis het nieuws halen met misstanden?

Antwoord 4

Ja daar ben ik bekend mee. Zowel de IGZ als de Rechtbank heeft geoordeeld dat hier geen sprake is van misstanden.

Vraag 5

Vindt u het recente opheffen van het verscherpt toezicht op Vivaldi ook raar?

Antwoord 5

Verpleeghuis Vivaldi is nooit onder verscherpt toezicht gesteld.

Vraag 6

Wordt het niet eens hoog tijd dat de gehele directie van Vivaldi zelf eens aan verhuizen denkt? Hoe kunt u dat bewerkstellingen?

Antwoord 6

Ik begrijp uit uw vraag dat u geen vertrouwen meer hebt in de directie. Het is – mits opportuun – primair aan anderen om in te grijpen in de bestuursstructuur van zorginstellingen. De Raad van Toezicht kan alsdan extra toezicht op het bestuur houden en als uiterste middel het bestuur ontslaan of schorsen. Cliëntenraden, ondernemingsraden en zorgkantoren kunnen kritische vragen stellen en naar de Ondernemingskamer stappen.

Vraag 7

Hoe kunnen mensen in verpleeghuizen beter worden beschermd tegen represailles wanneer zij klagen over de kwaliteit van zorg?

Antwoord 7

Onder verwijzing naar het antwoord op uw vragen 1 en 3 lijkt het woord «represailles» in dezen niet aan de orde.

In algemene zin is het zo dat met de komst van de Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) er een onafhankelijke geschilleninstantie wordt ingesteld, die de cliënt een extra bescherming biedt. Als een cliënt of familielid een klacht indient bij de zorginstelling en deze handelt de klacht niet naar tevredenheid af, dan kan de klager bij de geschilleninstantie terecht voor een onafhankelijke bindende uitspraak.

In de Beginselenwet zorginstellingen wil ik, zoals ook afgesproken in het Regeer- en het Gedoogakkoord, gaan regelen dat de IGZ bij zeer ernstige individuele klachten op het gebied van verzorging en bejegening onmiddellijk kan optreden. In casu heeft dit IGZ dit ook gedaan.

---

<sup>2</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2006–2007, nr. 120 en vergaderjaar 2008–2009, nr. 751.