

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

## 2150

Vragen van het lid **Siderius** (SP) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de wijze van klachtafhandeling door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) inzake vermeend seksueel misbruik in Zorgresidentie Villa de Luchte te Lochem* (ingezonden 7 mei 2014).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 6 juni 2014)

### Vraag 1

Wat is uw reactie op het feit dat Mevrouw V. zich niet herkent in de beantwoording van eerdere Kamervragen, waarin u meldt dat twee van de drie klachten die mevrouw indiende zijn afgehandeld? Ben u ermee bekend dat er op geen van de gemelde zaken – zoals misbruik, medicijntoediening (drogeren) zonder tussenkomst van een arts, gewichtsverlies, onthouding van zorg en incapabel personeel – een bevredigend antwoord is gekomen, en hiermee in dit dossier niets afgesloten kan worden?<sup>1</sup>

### Antwoord 1

Ik betreur het dat mevrouw V. zich niet herkent in mijn eerdere beantwoording. De IGZ heeft zorgvuldig onderzoek gedaan (zie ook mijn antwoord op vraag 4) en over de uitkomsten daarvan veelvuldig contact gehad met mevrouw V. Daarbij heeft de IGZ een reactie gegeven op de zaken die mevrouw V. gemeld heeft. Het kan gebeuren dat de uitkomsten van het onderzoek van de inspectie niet overeenkomen met datgene dat een melder verwachtte of hoopte. Dat lijkt hier het geval te zijn. Dat betreur ik, maar ik kan het helaas niet veranderen.

### Vraag 2

Wat is de reden dat veel mensen ontevreden zijn over de werkwijze van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)? Kunt u cijfers overleggen van het aantal meldingen dat niet werd onderzocht door de IGZ, en de afhandeling van het aantal meldingen volgens de melders te lang duurde? Welke concrete doelstellingen heeft u met het instellen van het Landelijk Meldpunt Zorg?

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, nr. 1679

#### Antwoord 2

Uit een zwartboek dat de Nationale ombudsman, in samenwerking met TROS Radar, in april 2012 aan de Minister van VWS heeft aangeboden, kwam naar voren dat een deel van de mensen die een klacht meldde bij de IGZ zich niet gehoord voelde. Mede naar aanleiding van dit zwartboek heeft de Minister van VWS de heer van der Steenhoven en mevrouw Sorgdrager opdracht gegeven twee onderzoeken naar de IGZ uit te voeren. Naar aanleiding van die onderzoeksrapporten is eerder, met uw Kamer, geconstateerd dat binnen de IGZ een cultuuromslag nodig is in de manier van toezicht houden en handhaven. Dit betekent ook dat de IGZ in haar handelen beter, meer dan in het verleden, oog moet hebben voor het perspectief van de burger. In het lopende verbetertraject van de IGZ is een belangrijke rol weggelegd voor de visitatiecommissie onder leiding van mevrouw Sorgdrager. Deze onafhankelijke commissie toetst jaarlijks de voortgang van het verbetertraject. Zoals de Minister van VWS uw Kamer heeft toegezegd, stuurt zij uw Kamer jaarlijks een evaluatie over de voortgang van het verbetertraject. De eerstvolgende evaluatie ontvangt u vóór de zomer van 2014. Hierin zal ook aandacht worden besteed aan het visitatierapport.

De IGZ maakt daarnaast binnenkort haar Jaarbeeld 2013 openbaar. Daarin worden cijfers opgenomen over het aantal meldingen dat de IGZ heeft ontvangen, het aantal onderzoeken dat zij naar aanleiding van die meldingen heeft gedaan en de doorlooptijd daarvan.

Het doel van het Landelijk Meldpunt Zorg, dat rond 1 juli aanstaande van start gaat, is een bijdrage te leveren aan een professionelere klachtafhandeling en meer transparantie over klachten en meldingen in de zorg en de afhandeling daarvan. Het Landelijk Meldpunt Zorg neemt de behandeling van een klacht niet over, maar mensen kunnen er wel terecht voor advies en begeleiding als ze een klacht over de zorg hebben en/of (klachtgerelateerde) vragen hebben over de kwaliteit van zorg. Het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ zullen nauw samenwerken, ondermeer bij klachten van burgers waarnaar de IGZ onderzoek doet. Daarbij is het belangrijk dat de IGZ de melder goed betreft bij dit onderzoek en deze ook tijdig informeert over de resultaten ervan. Het Landelijk Meldpunt Zorg monitort de voortgang van dit proces en rappelleert zo nodig de IGZ.

#### Vraag 3

Wanneer verwacht u de klacht van mevrouw V. te kunnen afhandelen? Welke concrete datum – nu de klacht inmiddels anderhalf jaar loopt – kunt u noemen?

#### Antwoord 3

De IGZ heeft mij toegezegd de laatste klacht van mevrouw V. vóór 15 juni 2014 afgehandeld te hebben.

#### Vraag 4

Hoe verklaart u dat u in de situatie van de klacht van mevrouw V., nl. seksueel misbruik, in twijfelt trekt, maar de betrokken medewerker, na nog een reeks van soortgelijke aantijgingen achtereenvolgens een kamerverbod heeft gekregen, op non-actief is gesteld, zijn tijdelijke contract is afgekocht en hij een aantekening heeft gekregen in het IGZ-systeem? Op welke wijze garandeert u dat medewerkers met een dergelijke negatieve staat van dienst geen betrekking meer krijgen in de zorgverlening van kwetsbare mensen, en de kans op herhaling wordt uitgesloten?

#### Antwoord 4

De IGZ heeft gedurende haar onderzoek geen aanwijzingen gevonden dat er sprake is geweest van seksueel misbruik. Er is voor de IGZ dan ook geen reden geweest om deze betrokken medewerker met een aantekening op te nemen in het IGZ-systeem. Ik heb van de IGZ begrepen dat de directie van Villa de Luchte destijds, na haar eigen onderzoek, ook geen aanwijzingen had die het vermoeden van seksueel misbruik zouden bevestigen. Wel was de beroepshouding van de betrokken medewerker voor de directie van Villa de Luchte aanleiding hem tot aan het eind van zijn tijdelijk dienstverband op non-actief te stellen.

Op grond van de Kwaliteitswet zorginstellingen zijn zorgaanbieders verplicht om de zorgverlening op zodanige wijze te organiseren (inclusief de kwaliteit

van het personeel) dat dit leidt tot verantwoorde zorg. Deze algemene plicht brengt met zich mee dat de zorgaanbieder zorg moet dragen voor kwalitatief goed functionerend personeel. In het door uw Kamer reeds aangenomen voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), dat momenteel ter behandeling ligt in de Eerste Kamer, worden de verplichtingen voor zorgaanbieders op dit punt aangescherpt. In het voorstel staan een expliciete vergewisplicht voor de zorgaanbieder voor het aannemen van een nieuwe werknemer, de mogelijkheid om bij amvb nadere regels te stellen ten aanzien van het verplicht overleggen van een VOG door werknemers die regulier contact met cliënten hebben, en een meldplicht bij de IGZ voor gevallen van ontslag van zorgverleners wegens ernstig disfunctioneren. Deze toevoegingen in de verplichtingen voor zorgaanbieders moeten ertoe bijdragen dat werknemers met een negatieve staat van dienst niet meer elders worden aangenomen, danwel dat de zorgaanbieder voor deze werknemers aanvullende voorzieningen treft zodat herhaling van het functioneren uit het verleden wordt voorkomen.