

Vergaderjaar 2024–2025

31 765

Kwaliteit van zorg

Nr. 918

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 mei 2025

U heeft per brief (kenmerk 2025Z01577) verzocht te reageren op een brief die uw vaste commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft ontvangen.

Allereerst dank ik u voor het delen van dit bericht. Het verhaal van deze mevrouw raakt mij. Er is sprake van een opstapeling van verdrietige gebeurtenissen over een lange periode. De meldster heeft hierover sinds 2015 verschillende klachten ingediend bij de zorgaanbieder en de geschillencommissie zorg. Deze zijn deels gegrond en deels ongegrond verklaard. In de jaren daarna heeft de meldster diverse rechtszaken gevoerd, waarin zij geen gelijk heeft gekregen. Meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en andere instanties hebben niet tot andere inzichten geleid. Ook is er regelmatig contact geweest met mijn ministerie. De meldster heeft onder meer via Woo- en informatieverzoeken bij het ministerie informatie en documenten opgevraagd, die zijn opgeleverd.

Het ministerie heeft contact gehad met zowel de meldster als de betrokken zorgaanbieder en heeft gekeken of de juiste partijen betrokken waren. Hieruit bleek dat alle beschikbare procedures zijn benut. Ook bleek dat er geen mogelijkheid meer is voor bemiddeling tussen de partijen. Helaas kan ik in deze individuele situatie geen oplossing bewerkstelligen die voor alle partijen bevredigend is. Eventuele stappen zijn alleen via de rechter mogelijk.

Ik vind het belangrijk dat mensen met zulke indringende ervaringen gehoord worden, ook binnen mijn ministerie. Daarom heeft de meldster dit jaar een persoonlijk gesprek gehad met de Secretaris-Generaal van het Ministerie van VWS. Dat heeft niet geleid tot nieuwe inzichten of handelingsmogelijkheden voor het ministerie.

Meer in het algemeen zie ik hoe mensen met klachten over de zorg verstrikt kunnen raken in de verscheidenheid aan procedures en instanties die een rol spelen bij klachtafhandeling en toezicht. Waarbij zij soms van het kastje naar de muur gestuurd worden. Het kan veel persoonlijk leed met zich meebrengen als mensen zich niet gehoord voelen. Deze punten neem ik ter harte bij de ontwikkeling van beleid rond klachten over de zorg.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
V. Maeijer