

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

### 3512

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de omgang van Philadelphia met een bewoner en diens kritische ouders* (ingezonden 21 juni 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 5 september 2011).

#### Vraag 1

Vindt u in het algemeen dat ouders van een cliënt het recht hebben op het uiten van kritiek op het beleid van de instelling, zeker als jarenlange maatregelen en bevindingen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) aangeven dat deze kritiek terecht is?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Jazeker, ik hecht zeer aan het oordeel van ouders en vind het belangrijk dat zij gehoord worden. Daarom ook probeer ik via het wetsvoorstel Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) en de voorgenomen Beginselenwet zorginstellingen de positie van cliënten en hun vertegenwoordigers te verbeteren (zie voorts antwoorden vraag 8 en 9). Overigens ben ik blij dat er inmiddels een oplossing is gevonden via een schikking tussen de ouders van de gehandicapte man en zorginstelling Philadelphia zodat er nu voor de betrokken partijen duidelijkheid is ontstaan: de zoon kan tot 1 januari 2012 in Philadelphia blijven.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat het in het algemeen wenselijk is als klachtenprocedures door middel van mediation worden opgelost? Zijn er maatregelen mogelijk tegen instellingen die zich ondanks gemaakte afspraken aan mediation onttrekken, zoals Philadelphia in dit geval heeft gedaan?

#### Antwoord 2

Ik vind het wenselijk dat klachten zorgvuldig en vlot worden behandeld. Het beste is het natuurlijk als een klachtenprocedure in samenspraak tussen klager en de instelling wordt afgehandeld. Wanneer partijen dat overeenkomen kan mediation daaraan bijdragen. Bij mediation moeten de betrokken partijen onderling en op vrijwillige basis besluiten hiervoor te kiezen.

<sup>1</sup> Dossier onderhands aan bewindspersoon verstrekt.

Wanneer mediation niet slaagt, dan wordt de oorspronkelijk ingezette procedure hervat. Dit kan uiteindelijk leiden tot een gang naar de rechter.

#### Vraag 3

Waar kunnen ouders naartoe nu de interne klachtencommissie van de instelling hun klacht ongegrond heeft verklaard en in de toelichting daarop helemaal niet op de argumenten van de klagers is ingegaan?

#### Antwoord 3

Op dit moment is het nog zo dat als een aanbieder niet adequaat omgaat met een wettelijke plicht, een actie uit onrechtmatige daad kan worden ingesteld voor de civiele rechter. Wanneer de Wet cliëntenrechten zorg in werking is getreden kunnen dergelijke geschillen ook worden voorgelegd aan een geschilleninstantie die dan een bindend advies kan geven.

#### Vraag 4

Begrijpt u de twijfel aan de eenzijdige uitspraak van de klachtencommissie in het licht van de waarneming van de IGZ dat er tussen de instelling en de cliëntvertegenwoordigers sprake was van «twee gesloten werelden met ieder hun eigen gelijk en perceptie»; een situatie die de IGZ «verontrustend» noemt?<sup>2</sup>

#### Antwoord 4

Ik kan mij de twijfel wel voorstellen. Niettemin is het zo dat het inspectierapport en de uitspraak van de klachtencommissie los van elkaar staan.

#### Vraag 5

Begrijpt u het gevoel van de ouders dat Philadelphia de zorgverleningsovereenkomst met hun zoon opzegt omdat de instelling van de «lastige» ouders afwil? Op welke manier kunnen klokkenluiders zoals deze ouders in het algemeen worden beschermd tegen wraakacties zoals deze actie van Philadelphia?

#### Antwoord 5

Er is sprake van een serieus en langslpend conflict tussen de ouders en Philadelphia. Op basis daarvan kan ik mij de reactie van de ouders wel enigszins voorstellen. Ik heb echter geen aanwijzing dat hier sprake is van een «wraakactie» van de kant van Philadelphia. Overigens is het opzeggen van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst door een zorginstelling gebonden aan zorgvuldigheidseisen. De VGN heeft hiervoor een richtlijn opgesteld («Bezinnen over beginnen of stoppen, Handreiking niet-aangaan/ beëindigen zorg- en dienstverleningsovereenkomst»). De IGZ toetst hierop de gevolgde procedure wanneer een instelling een zorg-en dienstverleningsovereenkomst opzegt. De voornoemde Handreiking is in overleg met cliëntenorganisaties herzien, waarbij vooral aandacht is uitgegaan naar het voortraject van conflicten. Juist door in het voortraject goed naar elkaar te luisteren, kunnen escalaties van conflicten worden voorkomen.

#### Vraag 6

Is er volgens u sprake van een gelijk speelveld tussen enerzijds een grote instelling als Philadelphia met een juridische afdeling en anderzijds de klager? Welke concrete maatregelen gaat u nemen om cliënten en hun vertegenwoordigers beter te beschermen als zij in een conflict met een zorgaanbieder komen?

#### Antwoord 6

In algemene zin ben ik het zeker met u eens dat de positie van zorgcliënten verbetering behoeft. Met het wetsvoorstel Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) wordt dan ook beoogd de positie van de cliënt te verbeteren. Ook wanneer deze in een klachtenprocedure is verwickeld. De Wcz verplicht de zorgaanbieder aangesloten te zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie en stelt de zorgaanbieder verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. In de Wcz

<sup>2</sup> Rapport van de Inspectie voor de gezondheidszorg over Philadelphia, locatie Rijsenburgselaan te Driebergen d.d. 12-05-11, bijgesloten in het verstrekte dossier.

is voorts opgenomen dat de zorgaanbieder moet beschikken over een klachtenfunctionaris waar de cliënt kosteloos bij terecht kan voor begeleiding en advies met betrekking tot een eventuele klacht. Om onder andere de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris te borgen is in de Wcz een bepaling opgenomen dat de klachtenfunctionaris, wanneer deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn werk moet kunnen doen zonder dat hij het risico loopt te worden ontslagen wanneer hij een beslissing neemt die de zorgaanbieder onwelgevallig is. Ook voorziet de Wcz in een instemmingsrecht voor de cliëntenraad op de klachtenregeling en het profiel van de klachtenfunctionaris, waardoor cliënten een vinger in de pap krijgen met betrekking tot de vormgeving van de klachtenbehandeling door de zorgaanbieder. Als de tussenkomsst van de klachtenfunctionaris de onvrede bij de cliënt niet heeft weggenomen kan de cliënt een klacht indienen bij de zorgaanbieder. Wanneer ook dit niet tot een voor de cliënt aanvaardbare oplossing leidt kan de cliënt naar de geschilleninstantie voor een onafhankelijk oordeel.

#### Vraag 7

Wat is uw oordeel over het feit dat Philadelphia te kennen heeft gegeven dat desbetreffende 37 jarige man op 25 augustus moet zijn vertrokken? Voldoet Philadelphia aan zijn zorgplicht nu de cliënt per 25 augustus aanstaande op straat wordt gezet?

#### Antwoord 7

Ik verwijs u naar het antwoord op vraag 1, waaruit blijkt dat de betrokken persoon tot 1 januari 2012 bij Philadelphia kan blijven.

#### Vraag 8

Is het opzeggen van de zorgverleners overeenkomst in overeenstemming met de oplossingsrichting die Philadelphia richting de IGZ heeft aangegeven, waarin staat dat «cliëntvertegenwoordigers onderdeel van de oplossing zijn en dus bij de oplossing worden betrokken»? Is deze zaak een reden voor de IGZ om het standpunt in te nemen dat Philadelphia zich niet houdt aan de gemaakte afspraken?

#### Antwoord 8

Het opzeggen van de zorgovereenkomst is niet in strijd met de oplossingsrichting die Philadelphia aan de IGZ heeft aangegeven. Ook was sprake van mediation; om samen een weg te vinden om de overeenkomst op een zorgvuldige wijze te beëindigen. Helaas is dat traject voortijdig afgebroken. Philadelphia betreft de participatieraad bij de oplossingsrichting en voert met alle ouders afzonderlijk gesprekken met het doel bevorderen van wederzijds vertrouwen. In oktober vindt een inspectiebezoek plaats waarin de resultaten hiervan worden getoetst.

#### Vraag 9

Hebben ouders in het algemeen voldoende mogelijkheden om invloed op de zorg voor hun kinderen in instellingen uit te oefenen? Zo ja, op welke manieren kunnen zij dit doen? Zo nee, op welke manier wil u dit bewerkstelligen?

#### Antwoord 9

Cliënten, of in het geval deze niet zelf in staat zijn om voor hun belangen op te komen de ouders of andere wettelijke vertegenwoordigers, kunnen zitting nemen in de cliëntenraad en langs deze weg op een structurele manier invloed uitoefenen op bijvoorbeeld de kwaliteit van de zorgverlening in algemene zin. Cliënten of hun vertegenwoordigers kunnen ten behoeve van individuele kwesties in eerste instantie in overleg treden met zorgverleners, het management en/of bestuur van de betreffende zorginstelling. Voorts kan men een beroep doen op de klachtenprocedures van de zorginstellingen daarnaast bestaat altijd de mogelijkheid om een melding bij de inspectie te doen t.a.v. de kwaliteit en veiligheid. Op basis van een melding of meldingen kan de inspectie besluiten om een onderzoek in te stellen bij de betrokken zorgverlener en indien nodig besluiten om (vergaande) maatregelen te nemen. Daarnaast voorziet de voorgenomen Beginselenwet zorginstellingen in de mogelijkheid voor cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers tot het

indienen van ernstige klachten met betrekking tot persoonlijke verzorging en bejegening bij de inspectie.

#### Vraag 10

Is het verantwoord dat Philadelphia plotseling al het personeel in de betreffende locatie heeft ontslagen en vervangen door uitzendkrachten? Hoe ziet u deze actie van Philadelphia in het licht van de eerdere en aanhoudende kritiek van de IGZ dat het grote verloop onder het personeel juist een belangrijk aandachtspunt was?

#### Antwoord 10

De Raad van Bestuur van Philadelphia was van oordeel dat de benodigde kwaliteitsverbetering andere competenties vragen dan de toenmalige medewerkers in huis hadden. Op de betreffende locatie gold dat voor alle niveaus. Het bleek niet eenvoudig om de juiste mensen te vinden. Wanneer een medewerker niet aan de verwachtingen voldeed is ingegrepen. Dat heeft recentelijk geleid tot een radicale wisseling van personeel.

Met het oog op het leveren van voldoende kwalitatieve en veilige zorg heeft de IGZ dan ook aandacht gevraagd voor de mogelijke negatieve effecten van de personeelwisselingen. Daarbij is het belang van een goed evenwicht tussen ingrijpen en continuïteit besproken.

IGZ laat zich door Philadelphia regelmatig informeren over de voortgang en de effecten van de verbetermaatregelen. In oktober 2011 zal de inspectie een vervolfbezoek aan de betreffende locatie brengen. Daarbij zal ook aandacht worden geschonken aan de eventuele effecten van personeelwisselingen op de kwaliteit van zorg.

#### Vraag 11

Hoe kan het dat de kwaliteit van zorg op deze locatie jarenlang onder de maat is geweest? Waarom kon Philadelphia, ondanks herhaald ingrijpen van de IGZ, toch hiermee doorgaan?

#### Antwoord 11

Philadelphia heeft keer op keer geprobeerd om uit de problemen te komen. De inspectie geeft Philadelphia een laatste kans om op de betreffende locatie de noodzakelijke verbeteringen te bewerkstelligen. Als Philadelphia er niet in slaagt om uit de problemen te komen zal de IGZ na het bezoek in oktober 2011 maatregelen nemen op grond van de Kwaliteitswet zorginstellingen.

#### Vraag 12

Wat zegt het over de kwaliteit van zorg op deze locatie dat al het personeel plotseling is ontslagen en de IGZ de kwaliteit van zorg herhaaldelijk problematisch heeft genoemd? Onderstreept dit niet dat de ouders terecht aan de bel hebben getrokken over het gebrek aan kwaliteit van de zorg en intransparantie van de financiën?

#### Antwoord 12

Zie ook mijn antwoord op vraag 10. Het gebrek aan kwaliteit van de zorg en transparantie van de financiën bij Philadelphia is mede naar aanleiding van deze casus door de IGZ onder de loupe genomen en zijn hierover met Philadelphia afspraken gemaakt.

#### Vraag 13

Deelt u de mening dat de Wet Cliëntenrechten Zorg klagende ouders niet zal beschermen tegen wraakacties van een zorgaanbieder zoals in deze zaak het geval lijkt? Hoe gaat u cliënten en ouders hiertegen beschermen?

#### Antwoord 13

In het wetsvoorstel Wet cliëntenrechten zorg is geregeld dat cliënten en ouders gebruik kunnen maken van de diensten van de klachtenfunctionaris. In het uiterste geval kunnen de ouders naar een geschilleninstantie stappen. In de Wcz is geregeld dat de uitspraken van de geschilleninstantie geanonimiseerd (niet tot de cliënt herleidbaar) openbaar worden gemaakt. Dit zal voor zorgaanbieders een prikkel zijn om klachten goed af te handelen. Daarnaast – zoals ik al eerder aangaf in mijn antwoord op vraag 9 – voorziet de voorgenoemde Beginselenwet zorginstellingen in de mogelijkheid voor cliënten en hun

wettelijke vertegenwoordigers tot het indienen van ernstige klachten met betrekking tot persoonlijke verzorging en bejegening bij de inspectie.

Vraag 14

Op grond waarvan meent u dat ondersteuning van de klagende ouders door een door de zorgaanbieder aangewezen persoon, zoals in het wetsvoorstel van de Wet Cliëntenrechten Zorg wordt geregeld, de ouders een betere positie zal geven in dit type conflicten? Hoe kan onafhankelijkheid van de ondersteuning worden geborgd als instelling zelf deze ondersteuning toewijzen?

Antwoord 14

Zie mijn antwoord op vraag 6.

Vraag 15

Bent u van mening dat de onafhankelijkheid en de kwaliteit van een interne klachtencommissie moet worden gewaarborgd? Op welke wijze gaat u dit regelen en wat voegt de Wet Cliëntenrechten Zorg hieraan toe?

Antwoord 15

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector verplicht zorgaanbieders tot het hebben van een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter. In de praktijk wordt dit als onvoldoende ervaren. Daarom wordt in de Wcz de verplichting voor zorgaanbieders om een klachtencommissie te hebben geschrapt. De zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Daarnaast verplicht ik zorgaanbieders in de Wcz aangesloten te zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie die een bindend advies kan geven. Indien nodig kan de cliënt dus altijd een onafhankelijk oordeel verkrijgen.

Vraag 16

Hoeveel meldingen heeft de IGZ in de afgelopen twee jaar gehad van slechte of ontbrekende zorg bij Philadelphia?

Antwoord 16

In de afgelopen twee jaar ontving de inspectie over Philadelphia 20 meldingen.

Vraag 17

Hoeveel locaties van Philadelphia staan nog onder verscherpt toezicht van de IGZ?

Antwoord 17

Op dit moment geen.