

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

1947

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de stand van zaken binnen Charim thuiszorg* (ingezonden 9 februari 2012).

Antwoord van staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 26 maart 2012). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2011–2012, nr. 1619.

Vraag 1, 2

Bedoelt u in uw antwoord van 25 oktober 2011 op eerdere vragen dat u vindt dat de private verantwoordelijkheid van de sector belangrijker is dat toezicht op de kwaliteit? Zo nee, hoe legt u uw antwoord dan uit? Zo ja, hoe verhoudt dit zich tot de rol van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)?¹ Bent u de stelling dat private verantwoordelijkheid ondergeschikt is aan de kwaliteit van zorg, en dat er door u dient te worden ingegrepen zodra er blijkt dat een disfunctionerend bestuur haar verantwoordelijkheid niet neemt voor goede werkomstandigheden van werknemers, en de daaruit volgende slechte kwaliteit van zorg voor bewoners of zorgbehoevenden? Wilt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 1, 2

Met mijn eerdere antwoord heb ik willen aangeven dat deze private zorgaanbieders primair zelf verantwoordelijk zijn voor hun functioneren. Hierbij moeten zij voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Zoals ik ook in mijn eerdere antwoord, waarnaar u verwijst, uiteen heb gezet bestaan er daarnaast voldoende mogelijkheden voor deze partijen om in te grijpen of invloed uit te oefenen als het bestuur disfunctioneert. Hierbij zijn de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en Cliëntenraad in eerste instantie aan zet. Ook externe partijen zoals de verzekeraar en de banken hebben er een belang bij dat de zorgaanbieder die zij contracteren, of van een lening voorzien, goed wordt bestuurd.

Indien er sprake is van slechte kwaliteit speelt de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) een belangrijke rol. De IGZ zal in actie komen indien zorgaanbieders niet voldoen aan wettelijke kwaliteitseisen. Het feit dat er toezicht wordt uitgeoefend laat onverlet dat de primaire verantwoordelijkheid bij de zorgaanbieder ligt. Hiernaast vraagt u naar de verantwoordelijkheid van het bestuur voor de arbeidsomstandigheden van de werknemers. Specifiek

¹ Aanhangsel van de Handelingen, nr. 744, vergaderjaar 2011–2012.

met betrekking tot werkomstandigheden bestaan er waarborgen in wetgeving. De Arbeidsinspectie houdt toezicht op de arbeidsomstandigheden.

Vraag 3

Bent u werkelijk van mening dat zorgbehoevenden kunnen wegblijven of verhuizen zodra zij geen vertrouwen meer hebben in de zorginstelling? Is het niet belangrijker te zorgen dat de eerste prioriteit goede, kwalitatieve zorg is voor de bewoners van Charim, en dat zij voldoende geïnformeerd zijn over de klachtenregeling? Wilt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 3

Ik ben groot voorstander van keuzevrijheid in de zorg. Het moet zo veel als mogelijk een keuze van de cliënt zijn naar welke zorginstelling hij of zij gaat. Wanneer het gaat om zorg in combinatie met wonen weet ik dat cliënten niet zo snel zullen verhuizen als zij geen vertrouwen meer hebben in de zorginstelling. Het is dus allebei belangrijk!

Ik vind het net als u van het grootste belang dat de bewoners van Charim goede zorg krijgen. Als de kwaliteit onder de maat is, moet de zorgaanbieder zorgen voor verbetering. De IGZ houdt hier toezicht op en zal indien nodig handhavend optreden. Ten slotte ben ik met u van mening dat het belangrijk is dat cliënten op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Op grond van de wet klachtrecht cliënten zorgsector is de zorgaanbieder dan ook verplicht de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënt te brengen.

Vraag 4, 5, 6

Hoe reageert u op het IGZ-rapport over het follow-upbezoek medicatieveiligheid van 6 oktober 2011? Wilt u uw antwoord toelichten?²

Hoe reageert u op de verslechterde punten, schaaft u dit onder «private verantwoordelijkheid» of deelt u de mening dat hier sprake is van gevaarlijke zorgsituaties als het gaat om medicatieveiligheid? Wilt u uw antwoord toelichten?

Bent u bereid in te grijpen bij Charim thuiszorg na het verschijnen van dit schokkende rapport van de Inspectie? Zo nee, moeten er eerst ernstige ongelukken gebeuren voordat u inziet dat er nu direct ingegrepen moet worden? Wilt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4, 5, 6

Ik heb kennisgenomen van hetgeen de IGZ namens mij heeft waargenomen. Indien de IGZ van mening is dat er onvoldoende verbetering optreedt bij Charim, bijvoorbeeld omdat de Raad van Bestuur onvoldoende gehoor of urgentie geeft aan de door de IGZ opgelegde maatregelen, kan de IGZ mij adviseren om Charim een aanwijzing te geven ex artikel 8, lid 1, Kwaliteitswet zorginstellingen. Als er direct gevaar dreigt voor de veiligheid en/of gezondheid van de cliënten van Charim, kan de IGZ Charim zelf direct een bevel ex artikel 8, lid 4, Kwaliteitswet zorginstellingen geven. De IGZ ziet uit kwaliteits- en veiligheidsoverwegingen vooralsnog geen aanleiding tot ingrijpen, maar houdt de uitvoering van de met de Raad van Bestuur besproken verbeteracties nauwlettend in de gaten.

Vraag 7

Heeft u ervan kennisgenomen dat tijdens de uitzending van Een Vandaag van 7 november jl. de hoofdinspecteur Verpleging en Langdurige Zorg van de Inspectie sprak over onderzoek dat gedaan zou zijn naar melding van mishandeling en een medewerker geschorst zou zijn? Is het u bekend dat de Inspectie in het geheel geen onderzoek deed naar melding van diverse mishandelingen tegen meerdere bewoners en dat er ook geen medewerkster geschorst is? Kunt u dit toelichten en wilt u toelichten waarom er geen onderzoek door de IGZ is gedaan?³

² Rapport van het follow-upbezoek medicatieveiligheid. Inspectie voor de Gezondheidszorg. November 2011.

³ www.eenvandaag.nl, datum 7 november 2011.

Antwoord 7

De IGZ heeft geen formele meldingen over mishandeling bij Amandelhof ontvangen. Wel zijn er een tweetal signalen ontvangen over mishandeling. De melder heeft hier geen formele melding van gemaakt, waardoor specifieke informatie ontbrak om deze signalen te onderzoeken. Wel heeft de IGZ deze signalen in algemene zin betrokken bij het toezicht op Charim. Ook is op meerdere momenten in de gesprekken met de Raad van Bestuur hier rekenschap over gevraagd en is er aangedrongen op onderzoek en maatregelen. Dat was waar naar mijn weten de hoofdinspecteur op doelde. De Raad van Bestuur heeft op grond hiervan allerlei acties in gang gezet, waar onder gesprekken met medewerkers.

Vraag 8

Controleert de Inspectie ook andere locaties van Charim? Zo ja, wat zijn de uitkomsten van deze controles, en welke locaties zijn in de tweede helft van 2011 bezocht?

Antwoord 8

In november en december 2011 zijn 11 locaties kort onaangekondigd bezocht als follow up op eerdere algemeen toezichtbezoeken aan Charim.

Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan de verslagen van deze bezoeken.

Tevens is in november gesproken met de Raad van Bestuur over een risicoscan voor alle locaties en is er gesproken over een plan van aanpak. De conclusie van al deze bezoeken is dat er sprake is van verbetering maar dat dit zeker nog niet voldoende is.

In januari 2012 is een uitgebreid toezichtbezoek gebracht aan locatie de Meent van Charim. Ook hier was het oordeel dat er zichtbaar hard werd gewerkt maar dat men nog niet aan de normen voldoet. Een andere aspect waar de organisatie mee aan de slag moet is de cultuur binnen de organisatie, deze uit zich zowel richting medewerkers als richting bewoners.

De nieuwe bestuurder is hiervan doordrongen en heeft bij de inspectie aangegeven hiermee aan de slag te gaan.

De cliëntenraad geeft aan ze positief is over de toekomst maar dat men wel verwacht dat dit tijd kost.

Vraag 9

Gaat de Inspectie opnieuw vervolgininspecties instellen? Zo ja, op welke locaties? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9

Ja, in maart zal wederom het thuiszorgonderdeel van Charim worden bezocht, evenals de locatie Amandelhof.

Vraag 10

Heeft de Inspectie contact met zorgverzekeraar Agis over de forse problematiek binnen Charim? Zo ja, wat houdt dit contact in? Kunt u de Kamer hierover informeren?

Antwoord 10

Tussen de IGZ en de betrokken zorgverzekeraar is contact geweest. Het zorgkantoor heeft te kennen gegeven geen klachten te ontvangen over de kwaliteit van zorg. Tevens is tijdens de contacten het zorgkantoor geïnformeerd over de inspectiebezoeken die plaats gaan vinden.

Vraag 11

Bent u bereid de Arbeidsinspectie naar aanleiding van het verloop van personeel en hun ontslag binnen Charim in te zetten? Zo ja, wanneer gaat u de Arbeidsinspectie inschakelen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 11

In mijn eerdere antwoorden (zie ook Aanhangsel 744) ben ik al uitvoerig ingegaan op de verantwoordelijkheidsverdeling inzake ondermeer het personeelsbeleid bij zorginstellingen en het ontbreken van een rol daarbij voor VWS. Dat is ook hier weer aan de orde.

Het rapport over de werkomstandigheden dat de Raad van Bestuur van Charim in opdracht heeft gegeven, is inmiddels verschenen. Daarin staat vermeld dat, naast de Inspectie voor de Gezondheidszorg, ook de Inspectie SZW actief betrokken is bij Charim.

Vraag 12

Erkent u dat Charim, als lid van Actiz, zich niet houdt aan de klachtregeling omdat zij geen klokkenluidersregeling heeft? Zo ja, wat gaat u hieraan doen?

Antwoord 12

Uit uw vraagstelling maak ik op dat u doelt op de klokkenluidersregeling als onderdeel van de Zorgbrede Governancecode. Die code is een vorm van zelfregulering van de sector. Het is dan ook aan die sector om op naleving van de sectorregeling toe te zien en desnoods sancties op te leggen voor niet-naleving.

Vraag 13, 14

Vinden er brandoefeningen plaats in Charim? Bent u bereid hier onderzoek naar te doen, en de Kamer hierover te informeren?

Vindt u het verantwoord dat er op een locatie van Charim in de nacht maar één bedrijfshulpverlener voor 150 bewoners verantwoordelijk is, waarvan er 40 bewoners zijn die niet als zelfredzaam worden beschouwd (psychogeriatrische bewoners)? Bent u bereid hier maatregelen te treffen? Zo ja, welke maatregelen gaat u treffen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 13, 14

Zoals u eerder gemeld (TK 2010–2011, Aanhangsel 2911) ligt de primaire verantwoordelijkheid voor de brandveiligheid bij de zorginstelling. De betrokken gemeente heeft als eerstelijns toezichthouder de taak de zorgorganisatie te controleren op het voldoen aan de wet-en regelgeving over brandveiligheid en het brandveilig gebruik van het gebouw. Uit navraag bij Zorggroep Charim blijkt dat bij de Zorggroep Charim regelmatig brandoefeningen worden gehouden. Zo zijn op de locatie Amandelhof het afgelopen jaar twee ontruimingsoefeningen gehouden op 18 juli 2011 en 17 augustus 2011. Dit onder toezicht van branddeskundigen van de Veiligheids Regio Utrecht (VRU). Om bewoners niet onnodig te belasten worden ook zo genoemde TableTop oefeningen gehouden. Op basis van casuïstiek worden hierbij theoretische brandoefeningen gehouden met de inzet van bedrijfshulpverlening met uitgebreide evaluatie achteraf. De instelling laat zich hierbij door een extern expertisecentrum bijstaan dat tevens belast is met de certificeringen rond brandveiligheid volgens een vastgesteld rooster. In 2011 heeft Charim voor al haar locaties een zogenoemde risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) opgesteld. Met de uitkomsten daarvan heeft Charim plannen van aanpak opgesteld om invulling te geven aan een brandveilige omgeving op de zorglocaties.

Ik heb begrepen dat met de brandweer Zeist de afspraak is gemaakt in 2012/2013 alle locaties op basis van regulier toezicht te toetsen op brandveiligheid.

Vraag 15

Herinnert u zich de antwoorden op eerdere vragen, waarin u meedeelde dat locatie Amandelhof over een geldige gebruikersvergunning beschikt? Bent u ermee bekend dat Charim nooit een gebruikersvergunning heeft gehad voor een verpleeghuisfunctie voor psychogeriatrische patiënten? Wilt u toelichten waarop u uw eerdere antwoord gebaseerd heeft?⁴

Antwoord 15

De huidige gebruikersvergunning voor deze locatie is in 2001 afgegeven met een, naar aanleiding van een toezichtcontrole, aangebrachte administratieve aanpassing in 2006. Bij de toetsing van de aanvraag voor een gebruikersvergunning en de vervolgcontroles daarop beoordeelt het bevoegd gezag (betrokken gemeente) het brandveilig gebruik van het gebouw, rekening houdend met het risicoprofiel van de in zorg zijnde cliënten (al dan niet bedgebonden). Met de afgifte van de gebruikersvergunning was dit voor mij

⁴ Aanhangsel van de Handelingen, nr. 2911, vergaderjaar 2010–2011.

een waarborg dat met deze risicogroep rekening is gehouden. In 2011 heeft in het kader van regulier toezicht controle plaats gevonden door de brandweer Zeist op deze locatie. Op basis van de uitkomsten daarvan heeft de instelling in 2011, in goed overleg met de brandweer, diverse brandveiligheidsmaatregelen genomen die op 31 oktober 2011 zijn afgerond. Door de VeiligheidsRegio Utrecht (VRU) is op 31 oktober 2011 een eindcontrole daarop uitgevoerd. In het verlengde is op 16 september 2011 een aanvraag voor een omgevingsvergunning inzake brandveilig gebruik van Amandelhof bij de gemeente Zeist ingediend. Op 21 december is door deze gemeente de ontwerpbeslissing «Omgevingsvergunning brandveilig gebruik» afgegeven. Deze is met ingang van 22 december 2011 ter inzage gelegd voor een periode van 6 weken bij de VRU. De instelling wacht nu de definitieve beslissing van de gemeente af. De instelling heeft van de gemeente tot nu toe geen op- of aanmerkingen mogen ontvangen en verwacht binnenkort een positieve beslissing van de gemeente te mogen ontvangen.

Vraag 16, 17, 18

Wat is de stand van zaken over het onafhankelijke onderzoek dat Charim ingesteld heeft? Bent u van oordeel dat een onafhankelijk onderzoek ingesteld door een instelling over het functioneren van de instelling de schijn van partijdigheid tegen heeft, omdat uiteindelijk de instelling gaat over de openbaarheid van het onderzoek? Kunt u uw antwoord toelichten? Is het waar dat Charim dit onderzoek niet wil publiceren? Zo ja, gaat u maatregelen treffen om te voorkomen dat dit onderzoek in de doofpot belandt? Zo nee, waarom niet? Bent u bereid de rapportage van het onafhankelijk onderzoek dat Charim heeft ingesteld naar aanleiding van de interne kritiek naar de Kamer te sturen, voorzien met een reactie? Wilt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 16, 17, 18

Het verslag van een inventariserend onderzoek naar gevoelens van onveiligheid en gevallen van intimidatie binnen Zorggroep Charim door Griffioen Organisatieadvies en Arbo Unie is op 9 februari 2012 verschenen. Het rapport kon via diverse (zorg)nieuwswebsites worden gedownload. Er is mijns inziens dus geen sprake van onwil tot publiceren. Ik ben niet met u van oordeel dat een onafhankelijk onderzoek ingesteld door een instelling over het functioneren van de instelling per definitie altijd de schijn van partijdigheid tegen heeft. In een uitvoerige reactie geeft de Raad van Bestuur van Charim aan de kritiek zeer serieus te nemen en worden maatregelen aangekondigd om de organisatiestructuur en -cultuur te verbeteren. Er heeft ook een wisseling plaatsgevonden binnen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

Vraag 19

Bent u bekend met het feit dat de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht oud-bestuurder is van een van de oude voormalige fusie onderdelen van Charim? Is deze constructie mogelijk in het kader van de governance code van de gezondheidszorg? Wilt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 19

De governancecode is een initiatief van de brancheorganisaties. Volgens de Zorgbrede governancecode van de brancheorganisaties (hierna: de code) is een voormalig lid van de Raad van Bestuur van een zorgorganisatie gedurende een periode van drie jaar na het beëindigen van zijn functie niet benoembaar tot lid van de Raad van Toezicht. De nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht van Charim is tot 2001 – elf jaar geleden dus – lid geweest van het toenmalige bestuur van de het voormalige fusie onderdeel Zeisterwoude. Ik zie hier vooralsnog dus geen strijdigheid met de governancecode. Ik ga er van uit dat de persoon met de juiste competenties in betrokkenheid moet worden benoemd. Tegelijk kan ik mij voorstellen dat een dergelijke benoeming vragen oproept. Daarom is het belangrijk dat de daadwerkelijke verbetering zichtbaar wordt.