

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

1686

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de staatssecretaris en minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de oprichting van het meldpunt Klokkenluiders verstandelijk gehandicapten* (ingezonden 15 februari 2013).

Antwoord van staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) mede namens de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (ontvangen 15 maart 2013)

Vraag 1 en 2

Vindt u het ook treurig dat er een meldpunt nodig is om klokkenluiders over misstanden in de verstandelijk gehandicaptensector een kans te geven hun meldingen te doen? Zo ja, welke conclusie trekt u hieruit? Zo nee, waarom niet?¹

Deelt u de mening dat een meldpunt voor klokkenluiders in de gehandicaptenzorg eigenlijk overbodig moet zijn, omdat mensen die misstanden meemaken in de zorg adequaat geholpen dienen te worden? Zo ja, welke analyse maakt u over wat er misgaat, waardoor mensen hun klachten niet opgelost zien? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 1 en 2

Ik betreur het dat de oprichters van het meldpunt de noodzaak voelen om dit meldpunt in te richten. Ik vind dat mensen met klachten over zorg ergens terecht moeten kunnen waar ze zich geholpen voelen en waar ze het vertrouwen hebben dat hun klachten over zorg adequaat en effectief worden behandeld zodat misstanden kunnen worden aangepakt.

Zoals de minister en ik in onze debatten de afgelopen maanden al hebben geconstateerd, moeten er verbeteringen worden doorgevoerd in de omgang met klachten en geschillen. Het huidige klachtrecht in de zorg wordt onvoldoende als onafhankelijk ervaren en de uitkomsten van klachtprocedures zijn onvoldoende effectief en transparant.

De in het voorstel voor de Wet cliëntenrechten zorg opgenomen verbeteringen in klacht- en geschilprocedures zet ik met voorrang door. Zoals ik heb aangekondigd in de strategische agenda van de minister en mij ontvangt u in april een nota van wijziging om dit te regelen. Daarnaast wordt een Zorgloket ingericht, waar mensen advies kunnen vragen en ondersteund worden bij het vinden van hun weg in de zorg. Waar nodig introduceert het Zorgloket de

¹ <http://www.klokkenluiders-verstandelijk-gehandicapten.nl/>

klacht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Ook begeleidt het Zorgloket waar nodig burgers langs mediation en een geschilleninstantie. Het Zorgloket zal jaarlijks een extern te publiceren klachtbeeld samenstellen, zodat voor iedereen is na te gaan welk type klachten er over de zorg worden gemeld en hoe de afhandeling van deze klachten verloopt. Dit draagt bij aan het vergroten van de transparantie in de zorg.

Vraag 3

Hoe oordeelt u over de stelling «iedere klacht is een gratis advies»?

Antwoord 3

Klachten kunnen belangrijke informatie opleveren over risico's in de zorg. Daarom is het belangrijk klachten, maar ook incidenten en calamiteiten, te registreren en analyseren op trends en achterliggende patronen. Dan kunnen concrete verbetermaatregelen worden genomen.

Vraag 4

Vindt u het ook zorgwekkend dat verwanten die klagen over de zorgsituatie van hun familieleden in situaties komen waarin zij weggezet worden als rancuneus, onbetrouwbaar, overgevoelig en vele andere betitelingen? Denkt u dat dit gebeurt om hun klachten niet serieus te nemen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4

Als verwanten die klagen over de zorgsituatie van hun familie negatief worden bejegend, dan vind ik dat zeer kwalijk. Iedereen moet vrijuit zijn klachten kunnen uiten en zorgaanbieders dienen hier alert en zorgvuldig op te reageren. Als iemand een klacht of melding heeft over de zorg die hij of zijn naaste ontvangen heeft, dan is het de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder om de achterliggende onvrede aan te pakken en de klacht dus serieus te nemen. Op die manier kan de zorgaanbieder een goede zorgrelatie behouden of herstellen en kan de onvrede het beste worden opgelost. Voor mij is het evident dat er een professionalisering van de klachtenafhandeling plaats dient te vinden en op een zodanige wijze dat het belang van de patiënt en cliënt voorop staat. Zie ook mijn antwoord op vraag 2.

Vraag 5

Bent u van mening dat mensen met een verstandelijke beperking beschermd moeten worden, in plaats van dat zij slecht verzorgd, en/of mishandeld, en/of financieel uitgebuit worden? Zo ja, wat is uw verklaring dat deze mensen in de Nederlandse samenleving aan hun lot worden overgelaten en er geen passende hulp is voor deze mensen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5

Ja, juist deze kwetsbare mensen verdienen adequate zorg en een veilige en beschermde leefomgeving. Ik ben het niet met u eens dat deze mensen in Nederland aan hun lot worden overgelaten. Wij hebben in Nederland een hoogwaardig zorgniveau. Mochten er zich zeer complexe zorgsituaties voordoen waarvoor de zorg niet direct voorhanden is dan is het een taak van het zorgkantoor een geschikt zorgaanbod te vinden voor de betrokken zorgvrager met een verstandelijke beperking. Vervolgens ziet de Inspectie voor de Gezondheidszorg erop toe dat de geleverde zorg van voldoende kwaliteit is en treedt zij zo nodig handhavend op.

Vraag 6

Deelt u de mening dat toezichthouders als de Inspectie voor de Gezondheidszorg tekortschieten, doordat er te weinig personeel is om te handelen in zeer complexe individuele situaties? Bent u bereid spoedig maatregelen te treffen, zodat mensen in zeer complexe zorgsituaties geholpen worden door de Inspectie? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Het is de verantwoordelijkheid van de zorginstellingen zelf om te zorgen voor kwalitatief goede en veilige zorg en daar waar nodig maatregelen te nemen indien dit in het gedrag komt. Het is de taak van de IGZ om actief toe te zien en te handhaven wanneer de zorg kwalitatief «door de bodem zakt». Wanneer

de IGZ constateert dat een zorginstelling de zorg voor mensen in zeer complexe zorgsituaties onvoldoende op orde heeft, neemt de IGZ de benodigde maatregelen jegens die zorginstelling.

Vraag 7

Wat is uw reactie op de ervaringen van mensen die misstanden hebben meegemaakt bij zorginstellingen die op de website van de Klokkenluiders Verstandelijk Gehandicapten gepubliceerd zijn? Kunt u per casus een reactie geven? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

Ik heb geen bemoeienis met individuele casus. In zijn algemeenheid vind ik het zeer kwalijk als er sprake is van misstanden in de zorg. Het is daarom belangrijk dat mensen hun klachten over de zorg bij de IGZ melden zodat de IGZ deze signalen kan betrekken bij haar toezicht en waar nodig handhavend kan optreden.

Vraag 8 en 9

Wat is uw reactie op het bericht dat Stichting Philadelphia Zorg zich distantieert van het meldpunt Klokkenluiders Verstandelijk Gehandicapten? Sterker nog, wat vindt u ervan dat Philadelphia,, had zij eerder geweten van de lancering van de website, alles in het werk had gesteld de lancering te voorkomen? Kunt u uw antwoord toelichten?²

Hoe oordeelt u over zorginstellingen, zoals Stichting Philadelphia Zorg, die zich distantieëren van een meldpunt, terwijl zij juist verantwoordelijkheid moeten nemen om voor mensen en hun familieleden te zorgen, en hulp te bieden als er sprake is van een ernstige situatie? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 8 en 9

Voor het antwoord op deze vragen verwijs ik u graag naar mijn antwoord op vragen 1, 2 en 4. Ik laat mij niet uit over de opvatting van individuele zorginstellingen zoals Stichting Philadelphia Zorg.

Vraag 10

Vindt u het normaal dat zorginstellingen ernstige problemen verdoezelen, en mensen en hun familieleden dreigen met rechtszaken? Zo ja, met welke redenen? Zo nee, wat gaat u doen om mensen te beschermen tegen dergelijke machtige zorgorganisaties?

Antwoord 10

Als zorginstellingen ernstige problemen verdoezelen dan is dat onacceptabel. Door effectiever en transparanter klachtrecht, betere informatie-uitwisseling tussen zorgaanbieders en cliënten en slagvaardiger optreden van de IGZ kunnen eventuele misstanden eerder worden signaleerd en aangepakt.

Vraag 11

Deelt u de mening dat zorginstellingen teveel macht hebben, en mensen en hun familieleden geen schijn van kans maken voor zichzelf op te komen, zodra er sprake is van een conflict of slechte zorg? Hoe gaat u deze macht van zorginstellingen verminderen, en zorgbehoevende mensen en hun familieleden een betere rechtspositie geven in de zorg? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 11

Ik vind het belangrijk dat mensen ergens terecht kunnen voor advies en bemiddeling als er conflicten dreigen. Om die reden wordt in het voorstel voor de Wet cliëntenrechten zorg geregeld dat mensen terecht moeten kunnen bij een klachtenfunctionaris of cliëntenvertrouwenspersoon. Om diezelfde reden wordt daarnaast in het Wetsvoorstel zorg en dwang, dat ziet op mensen met een verstandelijke handicap en mensen met een psychogeriatrische aandoening, een wettelijke basis gegeven aan de cliëntenvertrouwenspersoon. Doel hiervan is de positie van deze kwetsbare en zorgafhankelijke

² Stichting Philadelphia Zorg «Artikel dagblad Trouw onzorgvuldig, 08-02-2013

groep mensen verder te versterken. In een apart hoofdstuk worden nadere regels gesteld over de aanwezigheid, toegankelijkheid, deskundigheid, onafhankelijkheid, taken en bevoegdheden van de cliëntenvertrouwenspersoon.

Als onvrede leidt tot een conflict moet er een effectieve geschillenprocedure zijn. Mensen moeten terecht kunnen bij een geschilleninstantie die bindende uitspraken doet. Zoals ik heb aangegeven bij het antwoord op vraag 2 ga ik dit snel regelen.

Vraag 12

Wilt u een inhoudelijke reactie geven op het project Specifiek Cliëntperspectief van Kansplus? Zo nee, waarom niet?³

Antwoord 12

Dit project, dat met subsidie van dit ministerie is uitgevoerd, beschrijft een aantal individuele ondersteuningstrajecten rond vastgelopen zorgsituaties. De resultaten onderstrepen nog eens het belang van daadwerkelijke cliëntondersteuning, effectieve klacht- en geschillenprocedures en de inrichting van een Zorgloket.

Vraag 13

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de noodzaak van de website van de klokkenluiders weggenomen wordt? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 13

Zie de antwoorden op vraag 2, 10 en 11.

³ Project Specifiek Cliëntperspectief