

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

2475

Vragen van het lid **Kerstens** (PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «Klachten over Tuindorp-Oost gegrond: onzorgvuldig, onfatsoenlijk, geen compassie»* (ingezonden 10 april 2019).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 30 april 2019).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Klachten over Tuindorp-Oost gegrond: onzorgvuldig, onfatsoenlijk, geen compassie»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat vindt u van het oordeel van de klachtencommissie van Careyn? Hoe beoordeelt u deze handelwijze zelf? Hoort deze bij de liefdevolle zorg die ook u voorstaat?

Antwoord 2

Een liefdevolle bejegening hoort bij persoonsgerichte zorg. Persoonsgerichte zorg is één van de drie hoofdthema's in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en is één van de thema's in het toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De verhuizing van Tuindorp-Oost is al langere tijd onderwerp van media-aandacht en ik heb hierover ook eerder met uw Kamer gecommuniceerd.² Ik vind het goed dat Careyn een interne klachtenprocedure heeft die hier is gevolgd, zoals beschreven in het nieuwsbericht. Ik heb geen rol bij de behandeling van individuele klachten over de zorgaanbieder. Ik verwacht wel dat Careyn lering trekt uit de uitspraak van de klachtencommissie. Zo mag onder andere worden verwacht dat een zorgaanbieder compassie toont in de communicatie aan bewoners en betrokken familie over een verhuizing en dat er zorgvuldige begeleiding wordt geboden bij een dergelijke verhuizing.

¹ <https://www.ad.nl/utrecht/klachten-over-tuindorp-oost-gegrond-onzorgvuldig-onfatsoenlijk-geen-compassie~a0357ccd/>

² Kamerstukken II, vergaderjaar 2018–2019, 31 765, nr. 358

Vraag 3 en 4

Denkt u dat het hier een uitzondering betreft in de handelwijze van Careyn ten aanzien van bewoners van het hier aan de orde zijnde verzorgingshuis maar ook elders, of heeft u aanwijzingen dat hier van een (hardnekkig) patroon sprake is? Hoe beoordeelt u in dit kader de aan «Tuindorp-Oost» gewijde uitzending van het tv-programma Zembla van 21 februari 2019 («Oude bomen moet je niet verplanten»)?

Wat voor opstelling verwacht u van het bestuur van Careyn na de hiervoor genoemde tv-uitzending als ook de stevige tik op de vingers die Careyn van de eigen klachtencommissie heeft gekregen?

Antwoord 3 en 4

Verhuizingen hebben helaas vaak grote impact op kwetsbare ouderen. Het is aan bestuurders van zorginstellingen om de zorg dusdanig in te richten dat dit leidt tot goede zorg. Een verhuizing kan zodoende soms nodig zijn. In het specifieke geval van Tuindorp-Oost had de gevolgde procedure beter gekund, zo erkende de bestuurder van Careyn eerder aan de IGJ.

Ik heb geen aanwijzingen dat de handelingen van Careyn waarover de klacht is ingediend, onderdeel zijn van een breder patroon. Het afgelopen jaar heeft de IGJ op diverse momenten bezoeken gebracht aan locaties van Careyn. Daaruit bleek dat Careyn stappen heeft gezet als het gaat om de dossiervoering, de deskundigheid van het personeel en het sturen op kwaliteit en veiligheid. Op 20 december 2018 heb ik u geïnformeerd dat de IGJ de aanwijzing bij Careyn heeft beëindigd. Tevens gaf een inspectiebezoek aan Tuindorp-Oost, naar aanleiding van meldingen en signalen (sinds najaar 2018), geen aanleiding voor specifieke aanvullende toezichtactiviteiten. Ook nu de aanwijzing is beëindigd verwacht ik dat het bestuur van Careyn zich blijft inzetten voor goede, veilige en persoonsgerichte zorg. De IGJ blijft hier nauw op toezien.

Vraag 5

Worden signalen als in bovenbedoeld artikel aan de orde respectievelijk de wijze van bejegening van cliënten/bewoners op de een of andere wijze meegewogen in de beoordeling van een zorginstelling? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, vindt u dat dat wel (uitgebreider) zou moeten?

Antwoord 5

Ja. De IGJ kijkt bij een bezoek aan een verpleeghuis altijd of er persoonsgerichte zorg wordt geleverd. Persoonsgerichte zorg is een van de drie hoofdthema's in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en in het toetsingskader van de IGJ. Daarbij beoordeelt de IGJ of cliënten de zorg krijgen die zij nodig hebben en of er voldoende en deskundig personeel is om die zorg te verlenen. Bejegening is daarbij één van de aandachtspunten.

Signalen en andere meldingen worden door de IGJ betrokken in het toezicht en vormen onder andere onderdeel van de risico-analyse die de IGJ maakt. Het inspectiebezoek vorig jaar aan Tuindorp-Oost is gebracht mede naar aanleiding van meldingen en andere signalen, zoals berichten in de media.

Vraag 6

Hoe beoordeelt u de door de eigen klachtencommissie in scherpe bewoordingen geuite (dis-)kwalificatie van Careyn in dezen tegen de achtergrond van de recent opgeheven verscherpte ondertoezichtstelling van Careyn? Is een en ander bijvoorbeeld reden (geweest) voor een gesprek met het bestuur van Careyn dan wel nieuwe afspraken?

Antwoord 6

Zie het antwoord op vraag 3 en 4.