

## 6

### Vragenuur

**Vragen** van het lid Leijten aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over **het bericht dat zorginstelling Cordaan deurwaarders afstuurt op mensen die weigeren extra bij te betalen.**



Mevrouw **Leijten** (SP):

Voorzitter. Het is nogal een overgang van de problematiek in Egypte naar de gebeurtenissen in Amsterdam. Dat zijn namelijk twee verschillende grootheden.

De fractie van de SP verbaast zich erover dat het bestaat dat een zorginstelling een deurwaarder inzet tegen haar eigen bewoners. Ik vraag mij af, wat er dan aan de hand is. Cordaan, een grote zorginstelling in Amsterdam, stuurt naar haar bewoners rekeningen van € 14 per maand voor toiletartikelen en versnaperingen. De vraag of deze rekening überhaupt verstuurd mag worden, moet vandaag beantwoord worden. Dat is dus mijn eerste vraag aan de staatssecretaris.

Er zijn echter bewoners bij Cordaan die zeggen: luster, wij weten niet wat wij daarvoor terugkrijgen en bovendien is de onveiligheid bij ons zo groot dat onze eigendommen verdwijnen; wij betalen die rekening niet. Een zorgbestuurder die in de vingers zou hebben dat je met de menselijke maat moet meten, dat je moet luisteren naar bewoners en dat het gaat om een gevoel van veiligheid, zou op die bewoners afgaan. Hij zou de bewoners vragen waarom zij de rekening niet betalen en bovendien vragen wat er aan de hand is. Dit gebeurt echter niet bij Cordaan. Daar sturen de bestuurders, onder anderen de heer Damen die bijna drie ton per jaar verdient ...

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten, u moet geen namen noemen van mensen die hier niet zijn. Noemt u ze alleen "bestuurders". Dat is een goede afspraak.

Mevrouw **Leijten** (SP):

De bestuurders, van wie er twee drie ton verdienen en een – dat is wel een beetje zielig – € 270.000 op jaarbasis, gaan niet praten met hun bewoners en vragen wat het probleem is met de rekening van € 14 per maand, maar sturen de gerechtsdeurwaarder op hun eigen bewoners af. Vindt de staatssecretaris dit normaal? Kiest zij hier de kant van de bewoners of van de bestuurders?



Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner:**

Voorzitter. Dit zijn een heleboel vragen. "Normaal" betekent dat iets de norm is. Nee, mevrouw Leijten, wij komen van dezelfde planeet. In de verhouding tussen de aanbieder van zorg en de kwetsbare mensen, die er wonen, moet sprake zijn van vertrouwen. Normaal is dit dus zeker niet.

Mag ik uw vraag splitsen in een aantal deelvragen? Ik heb namelijk gebeld met de organisatie die u noemt. Ik noem de naam niet nog een keer, want er werken ook zo veel mensen die zich het vuur uit de sloffen lopen. Ik heb gevraagd naar de individuele gevallen die u noemt; ik heb

de namen opgezocht. De organisatie vertelt mij dat zij inderdaad een terugbetalingsbeleid hebben voor zaken die buiten de AWBZ vallen, maar dat terugbetalingsbeleid is niet geheel duidelijk.

De Kamer en ik hebben een aantal keren gesproken over het begrip "onterechte betalingen". Een onterechte betaling is wanneer een organisatie geld vraagt aan een bewoner, terwijl zij die zorg eigenlijk zou moeten aanbieden binnen de AWBZ. Wij hebben dat "pikken" genoemd. Iedereen kan onterechte betalingen melden aan het door mij toen ingestelde meldpunt [www.nza.nl](http://www.nza.nl).

Ik heb de NZa vanmorgen gebeld. Daar zijn 40 meldingen binnengekomen. Bij mijn weten – dat is de laatste informatie van vlak voordat ik hierheen kwam – zit die organisatie daar niet bij. Maar naar aanleiding van het signaal in de krant pakt de NZa dit wel op als een melding. Die gaat er dus achteraan. De oorzaak van de meeste van die signalen is dat onduidelijk is voor heel bejaarde mensen hoe zij de brochure van het College Zorgverzekering moeten vertalen naar hun flesje shampoo. Het heeft te maken met misverstanden en met gebrekkige communicatie. Daar kunnen organisaties iets aan veranderen.

Mevrouw Leijten vraagt of het begrip "deurwaarder" normaal is. Nee, dit is een signaal dat er mogelijk heel veel afstand is tussen een heel grote organisatie en de kwetsbare mensen voor wie zij zorgt.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Ik stel vast dat de bestuurders bij Cordaan van een totaal andere planeet komen, wanneer zij een brief sturen – ik heb die hier – waarin zij stellen dat zij de gerechtsdeurwaarder inzetten bij het niet voldoen van de rekening. Ik stelde een heel simpele vraag aan de staatssecretaris. Kiest zij voor de bewoners en gaat zij dus de bestuurders aanspreken op wat hier gebeurt? Wat mij betreft, zegt zij tegen de Nederlandse Zorgautoriteit: spreek die bestuurders maar aan. Zij verdienen drie ton op jaarbasis, dus zij kunnen ook aanbieden om die rekening te voldoen. Maar de staatssecretaris zegt helemaal niet: ik kies de kant van de bewoners. Zij legt uit hoe de procedures zijn, maar zegt niet: ik zorg ervoor dat er geen deurwaarders meer worden ingezet door zorginstellingen tegen eigen bewoners.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner:**

Ik beantwoord de vraag op drie niveaus, te beginnen op het niveau van de instrumenten die ik heb. Ik zoek uit hoe het zit met de twee gevallen die mevrouw Leijten noemt. Zolang ik dat niet heb uitgezocht, weet ik niet of er sprake is van een terechte of een niet terechte betaling.

Het begrip "deurwaarder" past niet in een warme en vertrouwenwekkende zorgorganisatie. Daar is het woord "NZa" eigenlijk niet op van toepassing, want dat is niet het instrument waarmee ik naar deze organisatie kan kijken. Ik kan naar deze organisatie kijken via het instrument dat ik heb, te weten de inspectie, die heel gericht kan kijken hoe het zit met de kwaliteit van de zorg aan deze cliënten. Dat doe ik ook.

Het derde instrument is de cliëntenraad, die ik kan belten: hoe zit het met de belevingstemperatuur in die organisatie, moet de inspectie hier nog een keer ernstig naar kijken? Die instrumenten zet ik momenteel ten volle in.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dan is natuurlijk de vervolgvraag wat de staatssecretaris doet jegens deze bestuurders, die € 270.000 of € 300.000

## **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**

op jaarbasis verdienen. Die presteren het dus om in een brief aan hun bewoners letterlijk te stellen dat zij de gerechtsdeurwaarder zullen inzetten, als een dubieuze rekening van € 14 niet wordt voldaan. Wat doet de staatssecretaris dan jegens deze bestuurders, als zij zegt dat het niet past bij haar idee van warme zorg?

**Staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner:**

Ik geef dit signaal door aan mijn inspectie. Die bewaakt dat de kwaliteit van de zorg aan cliënten voldoet aan de afspraken die wij daarover hebben gemaakt. Daar past dit niet in. Zoals ik zei, de inspectie is mijn meetinstrument om te kijken of het klopt. Die heeft dit signaal meegekregen.

**Mevrouw Leijten (SP):**

De staatssecretaris wijst dus het beleid van deze bestuurders af. Het is eigenlijk heel goed dat ze dat zegt, maar het zou ook heel goed zijn als ze daar vervolgens een handelingsperspectief aan gaf door zelf iets te doen, door te zeggen: uw beloning klopt niet, uw beleid dat u deurwaarders op uw bewoners afstuurt, deugt niet, en eigenlijk bent u niet geschikt voor uw beroep. Dat zou een heel goed statement zijn. Dan weten we dat de deurwaarders in de zorg not done zijn en dat bestuurders die dat doen en drie ton verdienen, ook not done zijn.

**Staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner:**

Het begrip "deurwaarder" is niet normaal in een warme relatie tussen bestuurders en cliënten. Daarin ga ik helemaal met u mee. De rest is voor latere momenten tussen mevrouw Leijten en de bestuurders. Daarin zijn we samen sowieso op de goede weg maar dan ga ik iets minder kort door de bocht.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

Voorzitter. De staatssecretaris geeft aan dat het begrip "deurwaarder" niet thuishoort in de relatie tussen cliënt en zorgverlener. Daar ben ik blij mee, want ik deel die mening. Wat ik dan wel van haar wil weten, is wat zij daarmee gaat doen. Keurt zij dan ook in feite af dat een zorginstelling deurwaarders op haar cliënten afstuurt? Kan zij zich voorstellen dat cliënten die niet tevreden zijn over de zorg, zich genoodzaakt zien om bijvoorbeeld bij extra betalingen te zeggen: die gaan wij niet betalen?

**Staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner:**

Ik ben er altijd voor dat je het systeem zo sterk mogelijk houdt door de juiste wegen te bewandelen. Hoe cliënten op een gegeven moment aan hun onvrede gehoor geven, is volstrekt hun goed recht. Als het ze gaat om onterechte betalingen, kunnen ze dat melden bij het meldpunt. Dan wordt het ook goed uitgezocht door het orgaan dat daarvoor is: [www.nza.nl](http://www.nza.nl). Dan komt het via die weg op de juiste pootjes terecht.

**De voorzitter:**

Met al deze Kamervragen hebt u geen Postbus 51 meer nodig!