

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

### 375

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat een klagende dochter enkel onder begeleiding op bezoek mag bij haar moeder in het verpleeghuis* (ingezonden 7 oktober 2010).

Antwoord van staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 4 november 2010).

#### Vraag 1

Hoe reageert u op het bericht dat een dochter, die openlijk klaagde over eten dat over de datum was, enkel nog onder begeleiding op bezoek mag bij haar moeder in het verpleeghuis?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik heb het bericht gelezen. Daarnaast heb ik informatie ingewonnen bij de zorginstelling en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en ben van mening dat er meer speelt, waarbij ik er vertrouwen in heb dat de zorginstelling dit in goed overleg met diverse partijen oppakt.

#### Vraag 2

Bent u van mening dat het weigeren of zelfs verwijderen van verwanten uit een zorginstelling slechts een uiterste maatregel kan zijn wanneer het personeel of de overige bewoners gevaar lopen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Ja, die mening deel ik. Maar op het moment dat personeel of bewoners zich niet meer veilig voelen onder ander door de aanwezigheid van bezoekers, dan vind ik dat een zorginstelling de verantwoordelijkheid moet nemen en moet kiezen voor de veiligheid van personeel en bewoners. Ik acht de zorginstelling prima in staat om hierin zelf te oordelen en te beslissen en verwacht dat een dergelijke beslissing niet zomaar genomen wordt.

#### Vraag 3

Bent u van mening dat het escaleren van een conflict met verwanten dient te worden voorkomen door de klachten serieus te nemen en in gesprek te gaan over verbetering? Zo nee, waarom niet? Zo ja, was hiervan, naar uw oordeel, sprake in deze casus?

<sup>1</sup> de Telegraaf, «Klagende dochter tehuis uitgezet», 6 oktober 2010.

#### Antwoord 3

Ja, ik denk dat het voorkomen van een escalatie altijd beter is. De zorginstelling heeft in deze casus al menige malen gesprekken gehad met de dochter van de bewoner om tot een respectvolle wederzijdse relatie te komen. Hiervoor heeft de zorginstelling een beroep gedaan op externe deskundige hulp, zoals politie, een klinisch psycholoog en deskundige begeleiding voor de dochter bij de bezoeken.

#### Vraag 4

Bent u bereid na te (laten) gaan welke voorvallen hebben geleid tot deze maatregel en of de maatregel proportioneel is? Zo neen, waarom niet? Zo ja, kunt u de Kamer hierover informeren?

#### Antwoord 4

Ik heb overleg gehad met de zorginstelling. Zij hebben deze maatregel genomen omdat er dreigend en ongeremd gedrag door de dochter werd vertoond naar het personeel toe. De zorginstelling heeft zich hierin laten adviseren door externe deskundige hulpverleners, waarbij er mijns inziens sprake is van een proportionele maatregel.

#### Vraag 5

Heeft het verpleeghuis een voorwaardenregeling met daarin regels aangaande bezoeken<sup>2</sup>? Zo ja, hoe luidt deze? Zo neen, welke rechtsbasis heeft het verpleeghuis om de dochter te weren?

#### Antwoord 5

Ja, de zorginstelling heeft huisregels, waar personeel, bewoners maar ook familie zich aan dient te houden. Voor de dochter zijn nu specifieke bezoekenregels opgesteld.

#### Vraag 6

Is de in het verpleeghuis wonende moeder en haar familie geïnformeerd over de bezoekenregeling? Zo neen, bent u van mening dat de regels omtrent bezoek te allen tijde bekend moet zijn?

#### Antwoord 6

Ja, de familie is op de hoogte gesteld van de bezoekenregels, die specifiek voor hun zijn opgesteld.

#### Vraag 7

Erkent u dat de indruk wordt gewekt dat klagen leidt tot repercussies? Hoe oordeelt u over deze indruk?

#### Antwoord 7

Nee, ik heb deze indruk niet. In dit geval is er al langer sprake van een onrustige relatie tussen de dochter en de zorginstelling. Dit is een incident en zegt niets over de andere zorginstellingen.

#### Vraag 8

Bent u van oordeel dat de huisregels van een zorginstelling met verblijf geen afbreuk mogen doen aan het recht van bewoners op eerbiediging van het privéleven, familie- en gezinsleven? Zo nee, welke inperkingen van het genoemde recht acht u toelaatbaar<sup>3</sup>?

#### Antwoord 8

Ja, daar ben ik het mee eens. Daarnaast acht ik het van belang dat ook familie en bezoekers de huisregels van de zorginstelling respecteren, zodat deze niet wordt gehinderd in het verlenen van goede zorg aan de bewoners.

#### Vraag 9

Hoe oordeelt u over het feit dat de dochter zelfs met politie-inzet is verwijderd? Is aangifte gedaan tegen de dochter? Zo ja, hoe luidt de aangifte? Zo neen, op welke grond is zij met politie inzet verwijderd?

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010 nr. 2312.

<sup>3</sup> Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, artikel 8.

Antwoord 9

Ja er is aangifte gedaan tegen de dochter, op grond van overtreding van de bezoekenregeling. De aangifte is gedaan, omdat de dochter zich niet aan de specifieke bezoekenregeling heeft gehouden. Helaas was politie-ingrijpen toen noodzakelijk.

Vraag 10

Bent u bereid nu wel een onderzoek te starten naar het voorkomen van een bezoekenregeling, bezoekenverboden en/of andere maatregelen richting familieleden en/of vrienden van mensen die in een verpleeghuis wonen? Zo nee, waarom nog steeds niet? Zo ja, wanneer verwacht u resultaten te hebben?

Antwoord 10

Nee, ik ben niet bereid een onderzoek te starten, aangezien ik vooralsnog geen signalen heb ontvangen dat het creëren van een bezoekenregeling voor familie een veelvoorkomend probleem is.

Vraag 11

Bent u bereid met de koepel voor zorgaanbieders, Actiz, in overleg te treden hoe om te gaan met toegang van familieleden bij mensen die in een zorginstelling wonen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u de Kamer over de uitkomsten informeren?

Antwoord 11

Nee, ook hiertoe ben ik niet bereid. Veel zorginstellingen maken gebruik van een gedragscode waarin wordt beschreven hoe de bewoner, familie en personeel zich dienen te gedragen en hoe men elkaar met respect moet bejegenen. Ik acht de zorginstellingen hiervoor zelf verantwoordelijk in het opstellen en naleven van deze regels.