

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

### 687

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de aanhoudende misstanden bij HWW Zorg* (ingezonden 6 november 2012).

Antwoord van staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 30 november 2012).

#### Vraag 1

Hoe oordeelt u over de erkenning van de top van HWW Zorg dat het door verkeerde indicaties veel geld is misgelopen? Bent u van mening dat dit mismanagement is? Kunt u uw antwoord toelichten?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik heb bij de zorginstelling nagevraagd in hoeverre er cliënten wonen met een te laag Zorg-Zwaarte-Pakket (ZZP). De zorginstelling heeft aangegeven dat er deze zomer op één van de locaties – bij een gebruikelijke controle van de zorgzwaarte van haar cliënten – is geconstateerd dat bij een aantal cliënten een hogere ZZP indicatie aangevraagd moest worden. Dit is vervolgens direct gebeurd. Het hanteren van dergelijke controle en daarmee het vroegtijdig opsporen van eventueel «achterhaalde» indicaties (opdat er direct nieuwe en adequate indicaties kunnen worden aangevraagd) vind ik geen mismanagement.

#### Vraag 2

Erkent u dat door het mislopen van het geld, door de te lage indicaties, ook de personeelsbezetting navenant lager is geweest? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 2

Soms is een ZZP-profiel voor wat betreft de bekostiging wat ruimer dan een cliënt precies nodig heeft, soms wat krapper. Voor een instelling «middelt dat uit». De instelling kan zo flexibel inspelen op de behoefte aan zorg van haar cliënten en op de inzet van personeel. Bij een aantal achterhaalde ZZP's behoeft niet direct sprake van te lage inzet van personeel.

<sup>1</sup> <http://www.omroepwest.nl/nieuws/05-11-2012/hww-zorg-laait-3-ton-aan-zorggeld-liggen-bewoners-de-dupe>

Vraag 3

Wat is uw reactie op het «dagboek van de zorg. HWW Zorg. Getuigenissen van medewerkers en familie van bewoners HWW Zorg, najaar 2012» leest?<sup>2</sup>

Antwoord 3

Ik heb kennis genomen van het document.

Ik vind het belangrijk dat de bestuurder van HWW de klachten serieus neemt. Als bestuurder is zij primair verantwoordelijk voor de inzet en kwaliteit van het personeel en de geleverde zorg. De zorginstelling heeft ook een klachtenregeling en een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter. Om de klachten zorgvuldig te onderzoeken en te behandelen is het van belang dat de klachten bij de zorginstelling neergelegd worden.

Vraag 4

Bent u ook geschrokken van de mate van intimidatie van personeel bij HWW Zorg dat praat met de pers over de erbarmelijke kwaliteit of de intimidatie van medewerkers die betrokken zijn bij de vakbond? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4

Ik kan niet beoordelen of en zo ja in hoeverre personeel wordt geïntimideerd. In haar volgende bezoeken zal IGZ gaan praten met medewerkers en cliëntenraad.

Vraag 5

Erkent u dat naar zorgpersoneel dat al een lange tijd en in grote getale – zij het soms anoniem – aangeeft dat de kwaliteit onder de maat is geluisterd moet worden? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5

Ik vind het in algemene zin belangrijk dat het management en de bestuurder luisteren naar de medewerkers. Zeker vanuit het oogpunt van kwaliteitsverbetering is het belangrijk om het oordeel van medewerkers ter harte te nemen. De medewerkers weten namelijk doorgaans heel goed wat er niet goed gaat op de werkvloer en wat hieraan veranderd moet worden.

Vraag 6

Erkent u tevens dat voor personeel dat werkt in de zorg vakbondsrechten onverkort van kracht zijn? Zo neen, waarom niet? Zo ja, bent u bereid zorgwerkgevers dit te laten weten?

Antwoord 6

Voor ieder personeel zijn de vakbondsrechten van kracht. Dit is bekend bij werkgevers, ook degenen die in de zorg actief zijn.

Vraag 7

Vindt u het passend dat zorgpersoneel cursussen krijgt over hoe het om moet gaan met onderbezetting? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7

Ik vind dat niet passend wanneer een organisatie zich erbij neerlegt dat er te weinig personeel is. Ik vind het verantwoord wanneer een zorginstelling inziet waar problemen liggen en het personeel zo goed mogelijk voorbereidt op het – tijdelijk – moeten stellen van prioriteiten tijdens een periode van onderbezetting. Deze periode moet natuurlijk zo kort mogelijk zijn.

Vraag 8

Welke keuze zou u maken wanneer u alleen in de huiskamer staat met een groep van 13 geriatrische bewoners die permanent toezicht nodig hebben, terwijl één bewoner is uitgegleden op de gang en om hulp roept? Erkent u dat dit een ondragelijk dilemma is?

---

<sup>2</sup> Dagboek van de Zorg. HWW Zorg. Getuigenissen van medewerkers en familie van bewoners HWW Zorg, najaar 2012 (op papier meegestuurd met de vragen)

Antwoord 8  
Dit is inderdaad een moeilijk dilemma.

Vraag 9 t/m 12

Wat is uw reactie op de steunverklaring van een familielid waaruit blijkt dat de moeder als bewoner van HWW Zorg een dagenlange hartaanval had, zonder dat dit opgemerkt werd?<sup>3</sup>

Bent u van mening dat dit een incident is? Zo ja, kunt u dat toelichten? Zo neen, wat gaat u doen om toekomstig leed door onopgemerkte ziekte of aandoening te voorkomen?

Is er melding gedaan bij de Inspectie van dit incident? Kunt u de Kamer informeren of er in die melding sprake is van een oorzaak, gelegen in onderbezetting?

Erkent u dat het onopgemerkt blijven van ernstig lijden van een bewoner, in dit geval iemand met een vijf dagen durende hartaanval, en tegelijkertijd een te lage personeelsbezetting, een oorzakelijk verband kunnen hebben? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 9 t/m 12

Het is altijd te betreuren wanneer iemand niet de juiste zorg ontvangt die nodig is. Of als iemand ervaart niet de juiste zorg te hebben ontvangen. De zorginstelling is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Ik kan vanuit mijn positie niet beoordelen of er sprake is van een incident en zo ja, of dit gerelateerd is aan onderbezetting. Daartoe heb ik bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) nagevraagd of een dergelijke melding bekend is. Een dergelijk incident zal namelijk zeker gemeld moeten worden bij de IGZ. De IGZ heeft van dit incident geen melding ontvangen.

Vraag 13

Bent u bereid uit te zoeken of het juridisch mogelijk is dat de bestuurders van HWW Zorg aansprakelijk gesteld kunnen worden voor de slechte kwaliteit van zorg die deze bewoner heeft gehad, met als oorzaak te weinig personeel? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 13

De instelling is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. Zoals ik ook recent op Kamervragen van het lid Agema heb geantwoord, is het op dit moment al mogelijk om bestuurders hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor schade die door hun handelen is veroorzaakt, mocht een instelling daar aanleiding toe zien. Een rechtspersoon (in dit geval dus de zorginstelling) kan een (voormalig) bestuurder hoofdelijk aansprakelijk stellen. De overheid heeft deze mogelijkheid niet. De rechter beoordeelt of een bestuurder tegenover de rechtspersoon aansprakelijk is voor de schade en of hij hiervoor hoofdelijk aansprakelijk is. De rechter doet dit door te onderzoeken of de bestuurder een ernstig verwijt kan worden gemaakt.

Op 5 juni 2012 is de motie Gerbrands (PVV)[1] aangenomen waarin de regering wordt verzocht de corporate governance regelgeving dusdanig aan te passen dat het mogelijk wordt om bestuurders hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor het leveren van slechte kwaliteit van zorg.

Het kabinet zal komen met een visie op governance in de zorg. Hierbij zal aansprakelijkheid van bestuurders ook worden meegenomen.

[1] Kamerstukken II 2011/12, 31 016, nr. 27

<sup>3</sup> Steunverklaring van familielid op bijeenkomst 3 november, te Den Haag. <http://www.omroepwest.nl/nieuws/03-11-2012/personeel-hww-zorg-dreigt-met-actie>