



# Rapport

Rapport over een klacht over de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Utrecht.

**Datum: 1 mei 2013**

**Rapportnummer: 2013/043**

## Klacht

De Nationale ombudsman onderzoekt

1. de wijze waarop de IGZ het inspectiebezoek van 5 augustus 2011 heeft uitgevoerd en de communicatie daarover met verzoeker; en
2. wat er verder met het onderzoek is gedaan door de IGZ.

## Bevindingen

De melding

1. Op 26 juni 2011 heeft verzoeker bij de IGZ een melding gedaan over de slechte zorgkwaliteit en mishandeling ten aanzien van zijn moeder bij het verpleeghuis waar zij sinds enige jaren verblijft.
2. Naar aanleiding van deze melding hebben twee inspecteurs op 3 augustus 2011 een gesprek gehad met verzoeker en zijn echtgenote. Op 4 augustus 2011 om 20.10 uur (zomertijd), heeft één van de inspecteurs verzoeker het toestemmingsformulier gemaild ten behoeve van inzage in het zorgdossier van zijn moeder.

"Ik verzoek u vriendelijk dit formulier te ondertekenen en indien mogelijk ingescand per e-mail te retourneren of een getekend exemplaar mee te nemen ten tijde van het inspectiebezoek aan uw moeder. Over de geplande datum en het tijdstip wordt u op korte termijn nader geïnformeerd."

3. Volgens verzoeker is tijdens het gesprek op 3 augustus door de IGZ uitdrukkelijk toegezegd hem te bellen 's avonds na negen uur, net zolang totdat zij contact hebben gehad met verzoeker om gezamenlijk een onaangekondigd bezoek te plannen.
4. Op 4 augustus 2011 heeft de IGZ telefonisch overleg gehad met de voorzitter van de Raad van Bestuur van het verpleeghuis over de melding van verzoeker en gezegd dat de IGZ de melding nader zou gaan onderzoeken. Tijdens dat gesprek heeft de voorzitter aangegeven dat er een langdurig conflict bestond tussen het verpleeghuis en verzoeker.
5. Op 5 augustus 2011, twee dagen na het gesprek met verzoeker, stuurde de IGZ per post het conceptverslag van het gesprek van 3 augustus 2011 ten kantore van de IGZ te Den Haag aan verzoeker. Daarin stonden enkele aspecten die verzoeker aan de orde had gesteld en die betrekking hadden op de kwaliteit van zorg: problemen rondom indicatie / doorligwonden / onjuiste medische beoordeling wat betreft de ogen van de moeder van verzoeker / het belemmeren van de zorgtaken die verzoeker uitvoert. De IGZ gaf in dit verslag onder meer het volgende aan:

"Concreet kan de inspectie voor nu het volgende aanbieden:

Bemiddelen tussen familie en organisatie om tot een oplossing te komen;

Overleg met Raad van Bestuur over de klachten over de kwaliteit van zorg;

Een onaangekondigd bezoek brengen aan (het verpleeghuis; N.o.) waar mevrouw verblijft en de situatie in ogenschouw nemen.

(...)

Afspraken:

De inspectie zal de familie op zeer korte termijn nog vragen om toestemming om het zorgdossier van mevrouw in te zien;

De familie wordt ingelicht over de datum waarop de inspectie de instelling zal bezoeken."

6. Ook op 5 augustus 2011 hebben de programmaleider ouderenzorg en een inspecteur een bezoek gebracht aan het verpleeghuis. Bij aankomst en tijdens het onderzoek in het verpleeghuis hebben zij geprobeerd verzoeker te bellen, maar hebben zij verzoeker niet kunnen bereiken, aldus de IGZ. Verzoeker en zijn echtgenote waren daarom niet aanwezig bij het inspectiebezoek.

7. De IGZ e-mailde verzoeker op 11 augustus 2011 dat de IGZ vrijdag 5 augustus met twee inspecteurs onaangekondigd op bezoek was geweest bij het verpleeghuis. Daar was het zorgdossier van de moeder van verzoeker ingezien, hadden zij gesproken met de manager WWZ (Wonen Welzijn en Zorg; N.o.) en zijn moeder bezocht.

Verder stond in deze e-mail dat er van dit inspectiebezoek een conceptverslag was opgesteld en verzonden naar het verpleeghuis en dat, nadat het verslag van dit bezoek was vastgesteld, dit aan verzoeker zou worden gestuurd. Verder gaf de programmaleider aan dat zij graag na 29 augustus 2011 met verzoeker een vervolgesprek zou hebben waarin de conclusies van het inspectiebezoek aan hem zouden worden meegedeeld.

8. Op 1 september 2011 heeft de IGZ het vastgestelde gespreksverslag tussen de IGZ en het verpleeghuis van 5 augustus aan verzoeker gestuurd. Een gedeelte van het gespreksverslag is opgenomen als bijlage (zie Achtergrond, onder 1.). De conclusie van het verslag luidde als volgt:

"Op basis van de bevindingen van het inspectiebezoek heeft de inspectie niet kunnen vaststellen dat de kwaliteit van zorg aan (moeder van verzoeker; N.o.) onvoldoende is. Wel heeft de inspectie moeten constateren dat ten gevolge van de ernstig verstoorde verhoudingen met de zoon van (moeder van verzoeker; N.o.) het voor de zorgaanbieder vrijwel onmogelijk is om verantwoorde zorg te bieden.

(...)

De inspectie stelt zich op het standpunt dat beide partijen (al dan niet met behulp van mediation) in het belang van (moeder van verzoeker; N.o.) met urgentie zorg dienen te dragen voor beëindiging van het conflict. De familie van (moeder van verzoeker; N.o.) dient in beginsel vertrouwen te hebben in de kwaliteit van de zorgaanbieder. Als dit vertrouwen niet aanwezig is dan is het voor de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van leven van (moeder van verzoeker; N.o.) noodzakelijk om de zorgovereenkomst met (het verpleeghuis; N.o.) te beëindigen."

9. Verzoeker was ontevreden over de gang van zaken rond het inspectiebezoek aan het verpleeghuis. Daarom vond hierover op 10 oktober 2011 een gesprek plaats met de IGZ. Hiervan is geen verslag gemaakt. Volgens de IGZ omdat verzoeker tijdens dit gesprek zijn boosheid en ontevredenheid uitte over het inspectiebezoek, en de IGZ niet in de gelegenheid stelde om de werkwijze van de IGZ en de uitkomsten verder toe te lichten. Volgens verzoeker was hij niet boos en heeft hij voordat het gesprek startte, gevraagd wat de IGZ ging doen, hierop gaf de IGZ aan dat zij niks gingen doen en dat verzoeker daarover maar een klacht moest indienen.

10. Vervolgens stuurde de IGZ op 8 november 2011 een afsluitende brief naar aanleiding van de melding, waarin zij onder meer schreef dat de IGZ geen toezicht houdt op het opzeggen van zorgovereenkomsten. De IGZ houdt toezicht op de kwaliteit van zorg en behandeling en heeft zich daar ook op gericht bij de beoordeling van de melding van verzoeker. Op basis van de bevindingen van de IGZ heeft de IGZ niet vast kunnen stellen dat de kwaliteit van zorg aan de moeder van verzoeker onvoldoende is. Wel heeft de IGZ geconstateerd dat ten gevolge van de ernstig verstoorde verhoudingen tussen verzoeker en de zorgaanbieder het voor de zorgaanbieder vrijwel onmogelijk is om verantwoorde zorg te bieden.

Verder deelde de IGZ mee dat de zorgaanbieder toegezegd had dat de zorg aan de moeder van verzoeker zal worden gecontinueerd totdat er een passende plaats is vrijgekomen op de wachtlijst van één van de door de zorgaanbieder geselecteerde verpleeghuizen. Nieuwe meldingen over de zorgverlening aan de moeder van verzoeker zullen door de IGZ zorgvuldig geanalyseerd worden, maar zolang de situatie betreffende de moeder van verzoeker niet verandert, zou de IGZ geen verdere actie ondernemen.

De IGZ eindigde de brief met de dringende oproep aan alle betrokkenen om met elkaar in gesprek te blijven zodat de zorg en behandeling aan verzoekers moeder niet verder onder druk zou komen te staan.

Het verpleeghuis

11. Het verpleeghuis heeft sinds enkele jaren de bijzondere aandacht van de IGZ. In maart 2009 is er een algemeen inspectiebezoek afgelegd. De IGZ constateerde toen geen verhoogde risico's voor de kwaliteit van zorg en vond geen reden om extra toezicht te houden. Na dit bezoek zijn er in 2010 bij de IGZ klachten binnengekomen van burgers en familieleden. Dit betrof hoofdzakelijk klachten over medicatie-fouten bij dementerende bewoners. De IGZ heeft naar aanleiding hiervan in augustus 2010 twee bezoeken afgelegd, waarbij er specifiek is gekeken naar de medicatieveiligheid en de uitvoering van de Wet BOPZ. Bij deze bezoeken constateerde de IGZ verhoogde risico's op onvoldoende borging rondom medicatieveiligheid en onvoldoende aanwezigheid van randvoorwaarden rondom de uitvoering van de Wet BOPZ. De IGZ heeft het verpleeghuis toen om een verbeterplan verzocht zowel voor de uitvoering van de Wet BOPZ als voor de medicatieveiligheid. Deze plannen zijn door het verpleeghuis opgesteld en in maart 2011 heeft er weer een inspectiebezoek plaatsgevonden. De IGZ concludeerde dat men op de goede weg was, maar zou de voortgang blijven volgen door een plan van aanpak en door middel van structurele voortgangsrapportages. Dit laatste om er zeker van te zijn dat de kwaliteit, de continuïteit en de veiligheid van de zorg aan de kwetsbare groep cliënten die in het verpleeghuis verblijven van het vereiste niveau blijft.

12. De zorg en werkwijze van het verpleeghuis zijn aan bod gekomen bij het actualiteitenprogramma EenVandaag en ook onderwerp van gesprek geweest in de Tweede Kamer.

In een tv-uitzending van EenVandaag van 1 december 2010 zei de SP te willen dat het verpleeghuis onder verscherpt toezicht gesteld zou worden. Al eerder, op 1 mei 2008, berichtte EenVandaag over wantoestanden bij het verpleeghuis.

Op 26 januari 2011 sprak de vaste Kamercommissie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in het bijzijn van de staatssecretaris, over de misstanden in het verpleegtehuis. Aanleiding was onder andere het zwartboek dat de SP samen met het Actiecomité (...) heeft uitgebracht en op 1 december 2010 heeft overhandigd aan de directie van het verpleeghuis. In dit zwartboek zijn ongeveer 50 klachten over het verpleeghuis opgenomen. De klachten gaan over het verstrekken van verkeerde medicatie, verbaal en fysiek geweld, bieden van kwalitatief slechte zorg en het werken met ongeschoold personeel.

Op 19 september 2011 zijn er Kamervragen gesteld over het verpleeghuis (zie Achtergrond, onder 2.).

## Visie minister van VWS

1. In het gesprek met verzoeker op 3 augustus 2011 is meegedeeld dat de IGZ een onaangekondigd bezoek zou brengen aan het verpleeghuis en dat verzoeker over de datum van het bezoek zou worden geïnformeerd.
2. De IGZ heeft op vrijdag 5 augustus vroeg in de morgen besloten om het (onaangekondigde) inspectiebezoek af te leggen. De IGZ heeft niemand binnen het verpleeghuis gemeld dat zij zou komen, de IGZ heeft zich bij aankomst bij het verpleeghuis gemeld bij de receptioniste.
3. Wat betreft de werkwijze van de IGZ ten aanzien van een onaangekondigd inspectiebezoek in zijn algemeenheid liet de minister weten dat een bestuurder in het algemeen niet wordt geïnformeerd over een onaangekondigd inspectiebezoek. Het kan voorkomen dat de bestuurder wel vooraf geïnformeerd wordt dat er binnen afzienbare tijd een onaangekondigd bezoek zal plaatsvinden en wat de reden hiervan is. De datum van het inspectiebezoek wordt niet bekend gemaakt. De IGZ beziet vooraf, gelet op de reden van het onaangekondigde inspectiebezoek, welke aspecten zij gaat bekijken en met wie zij een gesprek wil. Het is gebruikelijk dat een melder op de hoogte wordt gesteld van het feit *dat* er een (on)aangekondigd inspectiebezoek zal plaatsvinden, maar niet van de datum en tijdstip van het inspectiebezoek. De melder wordt achteraf op de hoogte gesteld van de uitkomsten van het inspectiebezoek.
4. In het verslag dat door de IGZ was opgesteld naar aanleiding van het inspectiebezoek, staat dat het zorgdossier van verzoekers moeder een "rommelige aanblik gaf". De IGZ concludeerde dat de randvoorwaarden om kwaliteit, continuïteit en veiligheid te bieden aan mevrouw onvoldoende gewaarborgd zijn in haar zorgplan/zorgdossier. Op de vragen van de Nationale ombudsman of deze conclusie aanleiding is geweest om het verpleeghuis te verzoeken maatregelen te treffen en of er inmiddels een nieuw inspectiebezoek had plaatsgevonden of er op een andere manier contact was geweest met het verpleeghuis, gaf de minister aan dat er in deze specifieke casus sprake was van een buitengewoon verstoorde verhouding tussen verzoeker en de instelling die niet representatief is voor deze instelling. Er was geen aanleiding om de zorg in het algemeen in dit verpleeghuis in twijfel te trekken. De bestuurder van de instelling heeft in reactie op genoemde bevindingen van de IGZ aangegeven dat het op orde houden van het dossier van de moeder van verzoeker uiterst serieus genomen wordt door betrokken disciplines en dat de ontbrekende stukken aan het dossier zijn toegevoegd. De IGZ heeft geen verdere maatregelen aan de instelling opgelegd. Bij brief van 9 november 2011 heeft de IGZ aangegeven dat zij verwacht dat het verpleeghuis ten aanzien van de genoemde aspecten, waaronder het zorgdossier, de casus evalueert en op basis daarvan lessen trekt voor de toekomst en dit bestendigt in passend beleid. In het kader van haar reguliere taakuitoefening wordt hier door de IGZ toezicht op gehouden.
5. Op 27 oktober 2011 heeft de IGZ een gesprek gevoerd met de cliëntenraad van het verpleeghuis en de Raad van Bestuur. Daarnaast heeft de IGZ op 22 december 2011 een

accounthouders gesprek gevoerd met het bestuur en management van de stichting, naar aanleiding van een wisseling van accounthouder binnen de IGZ. Beide gesprekken hadden als belangrijkste thema het waarborgen van de continuïteit van de aansturing van de stichting en haar instellingen.

De minister is tot slot van mening dat de IGZ de melding van verzoeker op een zorgvuldige wijze heeft afgehandeld en dat de klacht van verzoeker ongegrond is.

## Visie verzoeker

1. Het bevreemdt verzoeker dat de IGZ zonder hem en zijn echtgenote naar het verpleeghuis is gegaan. Het was namelijk het voorstel van verzoekers echtgenote om gezamenlijk in het verpleeghuis de moeder van verzoeker te bezoeken. Hierop reageerde één van de inspecteurs dat zij deze uitnodiging accepteerde en dat beide inspecteurs samen met verzoeker en zijn echtgenote het onaangekondigde bezoek zouden afleggen. Uiteindelijk is deze inspecteur met een andere inspecteur op bezoek bij het verpleeghuis gegaan. Verzoeker is hier pas achteraf van op de hoogte gesteld, dit geheel tegen de afspraken in. Daarnaast heeft de IGZ geen gebruik gemaakt van het zogeheten toestemmingsformulier voor inzage in het zorgdossier dat door verzoeker ingevuld had moeten worden. De IGZ heeft de ochtend van het inspectiebezoek het verpleeghuis gebeld met de vraag of zijn moeder een Bopz verklaring had, dit in verband met de dossierraadpleging van zijn moeder. Het verpleeghuis zei toen dat de moeder van verzoeker inderdaad een Bopz verklaring had, wetende dat de moeder van verzoeker deze Bopz niet heeft. Dit betreft aldus een valse voorstelling van zaken. Dit heeft de inspecteur aan verzoeker verteld tijdens het gesprek op 10 oktober 2011, aldus verzoeker.

2. Verzoeker beschrijft meerdere klachten van zijn moeder, zij wordt onder andere mishandeld en onnodig gedrogeerd in het verpleeghuis. Zijn moeder kreeg verkeerde medicijnen - van een andere cliënt -. Zijn moeder heeft een grote doorligwond, waarin dagelijks opgehoopte ontlasting zit, waardoor de doorligwond nog meer geïnfecteerd raakt. Zij krijgt 's nachts geen wisselgigging tot rond elf uur de volgende dag, terwijl dat volgens de specialisten en protocollen elke drie uur vereist is bij haar doorligwond. Deze klachten heeft hij doorgegeven aan de IGZ, maar de inspecteurs hebben niet gekeken naar de doorligwond van zijn moeder. Die kijken niet onder de lakens vertelde de IGZ hem.

3. Volgens een medewerker van het verpleeghuis zijn er op 19 november 2012 in opdracht van de IGZ de instructies, de aftekenlijst over houdingsveranderingen, het Innocare systeem, de doorligwondbehandeling, etc. zonder overleg verwijderd uit de kamer van de moeder van verzoeker. Deze informatie was op advies van de specialisten en het verzorgend personeel zichtbaar geplaatst in de woning van de moeder van verzoeker. Door het weghalen hiervan worden de diverse protocollen onjuist gehanteerd. Door

toedoen van de IGZ wordt de moeder van verzoeker opnieuw de dupe in haar dagelijkse verzorging. De moeder van verzoeker heeft in april 2013 negen doorligwonden.

4. Na het bezoek van de IGZ is de moeder van verzoeker er slechter aan toe dan daarvoor. De afspraken van vóór 5 augustus, bijvoorbeeld dat zijn moeder het liefst door twee vrouwelijke verzorgers wordt geholpen, gelden dan ineens niet meer. De sondevoeding wordt regelmatig uit haar neus getrokken als het personeel haar naar de huiskamer probeert te rijden, daarom blijft zij in haar kamer. Soms ligt haar neussonde urenlang op haar borst, waardoor zij afgesloten van haar nodige voeding en vocht is. Het bezoek van de IGZ en de bemoeienis van de IGZ voor de moeder van verzoeker, heeft negatieve gevolgen gehad. Vele verworvenheden zijn in opdracht van IGZ afgeschafte of zodanig vertraagd dat de belangenbehartiging van verzoeker voor moeder voortdurend wordt tegengewerkt of belemmerd. Zo krijgt verzoeker nog steeds geen inzage of afschriften uit moeders zorgdossier, dit is in strijd met het wettelijk geregeld informatierecht.

5. In reactie op de suggestie van de IGZ dat verzoeker en het verpleeghuis met elkaar in gesprek moesten blijven zodat de zorg en behandeling aan zijn moeder niet verder onder druk zou komen te staan, schrijft verzoeker dat de nieuwe locatiemanager weigerde om een afspraak te maken. Tijdens een korte bijeenkomst heeft zij gezegd dat de moeder van verzoeker haar kamer moest ontruimen, en nieuwe klachten wilde zij ook niet horen.

## Reactie verzoeker

Naar aanleiding van het verslag van bevindingen heeft verzoeker zeer uitgebreid en gedetailleerd gereageerd. Hieronder volgt een kort samengevatte weergave van verzoekers opmerkingen, ook is de visie van verzoeker op enkele punten aangevuld naar aanleiding van zijn opmerkingen.

Zijn moeder wordt nog steeds niet goed verzorgd. De moeder van verzoeker heeft nu negen ernstige doorligwonden (bij haar heupen, oor, schouders, haar stuit). De laatste acht zijn van april 2013, de meeste doorligwonden stinken, met deels afgestorven vlees. Na het ontstaan van de ernstige doorligwonden weigerde het personeel van het verpleeghuis het 'Transmuraal Decubitusprotocol' na te leven, te weten wisselgigging iedere drie uur (dag en nacht) en het goed reinigen van de doorligwonden. Bij het ophoesten van bloed ('s ochtends) en hoge koorts wordt geen arts geroepen.

Er is sprake van diverse tekortkomingen bij het verpleeghuis. De medewerkers staan onder druk, hetgeen leidt tot gehaastheid en ongewenst gedrag. Ook is de sfeer op de werkvloer niet goed en is er sprake van langdurige ziekteverloven van het personeel van het verpleeghuis sinds jaren.



Verder stelt verzoeker de wantoestanden bij het verpleeghuis aan de orde, waaraan destijds ook aandacht is besteed door een tv-uitzending en in het zwartboek van de SP.

De contacten met IGZ verlopen niet goed. De IGZ heeft niet bemiddeld tussen verzoeker en het verpleeghuis. De IGZ heeft een paar keer een foutieve datum gemeld, het gesprek tussen verzoeker en de IGZ zou plaatsvinden op 12 oktober 2011, maar dit was 10 oktober 2011. In het conceptverslag van het gesprek op 3 augustus 2011 stond als datum genoemd 3 juli 2011. De IGZ probeert vaak verwarring te zaaien over data en toezeggingen/afspraken. De IGZ zegt dat verzoeker boos was tijdens het gesprek op 10 oktober 2011, volgens verzoeker en een lid van de Cliëntenraad heeft hij zich tijdens dit gesprek op geen enkele wijze boos uitgelaten. Zijn echtgenote heeft gesproken tijdens dit gesprek.

## Reactie IGZ

Met betrekking tot het verzoek van de Nationale ombudsman om te reageren op de constatering van verzoeker dat na de bemoeienis en het onderzoek van de IGZ naar de melding, de zorgkwaliteit aan zijn moeder door het verpleeghuis er op achteruit is gegaan, merkt de IGZ het volgende op:

De IGZ heeft op 23 augustus 2012 een zogenaamd accounthoudersgesprek gevoerd met het verpleeghuis. Tijdens dit gesprek is ook de zorgverlening aan de moeder van verzoeker besproken. Aan de orde is onder andere geweest dat de verhouding met verzoeker nog steeds moeizaam is en medewerkers extra aandacht krijgen rondom deze problematiek. De specialist ouderengeneeskunde heeft contact gezocht met de specialist van het ziekenhuis om tot een gezamenlijk beleid te komen rondom de moeder van verzoeker.

Op 15 november 2012 heeft de IGZ een onaangekondigd inspectiebezoek gebracht aan het verpleeghuis. Dit bezoek vond plaats mede naar aanleiding van meldingen.

De IGZ heeft tijdens dit inspectiebezoek een aantal tekortkomingen geconstateerd en heeft de instelling gevraagd om de resultaten van het locatieverbeterplan dat de IGZ na het bezoek toegestuurd heeft gekregen intensief te monitoren. Volgens dit locatieverbeterplan zijn acties reeds in gang gezet en moeten de meeste doelstellingen in de eerste helft van 2013 bereikt zijn. De IGZ heeft de instelling gevraagd om haar in 2013 elke drie maanden op de hoogte houden van de voortgang van de maatregelen. De instelling heeft al verschillende maatregelen genomen.

De IGZ houdt de voortgang in de gaten en zal ook nog een onaangekondigd inspectiebezoek brengen aan het verpleeghuis.

De IGZ heeft uit het accounthoudersgesprek en de uitkomsten uit het inspectiebezoek van november 2012 geen aanleiding om te veronderstellen dat de verantwoorde zorgverlening aan de moeder van verzoeker in het geding is.

## Beoordeling

I. De wijze waarop de IGZ het inspectiebezoek van 5 augustus 2011 heeft uitgevoerd en de communicatie daarover met verzoeker

1. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger zoveel mogelijk actief betreft bij haar handelen. Een van de elementen van behoorlijke participatie is een goede informatievoorziening aan de burger. Dit impliceert dat de IGZ de burger goed moet informeren over wat een onaangekondigd inspectiebezoek inhoudt.

2. Naar aanleiding van de melding van verzoeker bij de IGZ over de slechte zorgkwaliteit in het verpleeghuis van zijn moeder, besloot de IGZ tot een onaangekondigd bezoek. Verzoeker zou door de IGZ geïnformeerd worden over de geplande datum en het tijdstip van dit bezoek. De IGZ heeft hem (pas) op de ochtend van het inspectiebezoek geprobeerd te bellen. Het is toen niet gelukt om verzoeker te bereiken, waardoor hij niet bij het - voor hem van zo'n groot belang zijnde - inspectiebezoek aanwezig kon zijn.

3. Nu de IGZ in dit geval met verzoeker had afgesproken dat hij bij het onaangekondigd bezoek aan het verpleeghuis aanwezig kon zijn, had de IGZ er ook voor moeten zorgen dat er inderdaad een reële mogelijkheid voor verzoeker was om mee te gaan.

4. De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat als er wordt afgesproken dat er een onaangekondigd bezoek gaat plaatsvinden, er iets anders verwacht mag worden dan wat er in dit onderzoek is gebeurd. Door een dag van tevoren te bellen met de voorzitter van de Raad van Bestuur en aan te geven dat er een onderzoek wordt ingesteld naar de melding, heeft de IGZ haar toezegging van een onaangekondigd inspectiebezoek niet waargemaakt. Verzoeker had van de IGZ mogen verwachten dat de IGZ een voor het verpleeghuis volstrekt onverwacht inspectiebezoek ging afleggen, waarover verzoeker tijdig zou zijn geïnformeerd. Dat is niet gebeurd. Hierdoor is het vertrouwen van verzoeker in de IGZ geschonden, de afspraak die in het verslag van de IGZ stond en per mail bevestigd werd, is niet door de IGZ nagekomen. Dat is in strijd met het vereiste van behoorlijke participatie.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk

II. Wat er verder met het onderzoek is gedaan door de IGZ

1. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht handelt, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan

rechterlijke uitspraken.

2. In het rapport 'Geen gehoor bij de IGZ' van de Nationale ombudsman is als één van de aandachtspunten voor een behoorlijke invulling van de toezichtstaak van de IGZ genoemd, dat de (familie van) de patiënt er op moet kunnen vertrouwen dat de IGZ daadkrachtig consequenties verbindt aan haar onderzoek.

3. In dit geval was de conclusie van het onderzoek van de IGZ naar de melding over de slechte kwaliteit van zorg aan verzoekers moeder, niet erg duidelijk. De IGZ constateerde dat het zorgdossier van verzoekers moeder een rommelige aanblik gaf en dat in het zorgplan niet was vastgelegd welke zorg door het verpleeghuis geboden werd en welke zorg door de familie. Daarbij concludeerde de IGZ verder dat de randvoorwaarden om kwaliteit, continuïteit en veiligheid te bieden aan de moeder van verzoeker onvoldoende gewaarborgd waren in haar zorgplan/zorgdossier. Op basis van de bevindingen van het inspectiebezoek stelde de inspectie echter niet te kunnen vaststellen dat de kwaliteit van zorg aan de moeder van verzoeker onvoldoende was. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is aan de genoemde tekortkomingen door de IGZ ten onrechte geen consequentie verbonden, er is ook ten onrechte geen termijn aan het verpleeghuis gesteld waarop het zorgdossier op orde moest zijn.

4. De minister stelt dat er, in het kader van haar reguliere taakuitoefening, toezicht wordt gehouden op het op orde zijn van het dossier en dat de bestuurder van het verpleeghuis aan de IGZ heeft laten weten dat het op orde houden van het dossier van de moeder van verzoeker uiterst serieus genomen wordt en dat de ontbrekende stukken inmiddels aan het dossier zijn toegevoegd.

5. De Nationale ombudsman constateert dat het verpleeghuis waarin verzoekers moeder verbleef, sinds 2009 de bijzondere aandacht had van de IGZ. Mede gelet daarop had verzoeker van de IGZ mogen verwachten dat de IGZ aan het verpleeghuis aangaf wat er moest worden aangepast in het zorgplan en zorgdossier en binnen welke termijn. Verder zou het voor de hand hebben gelegen dat er in het zorgplan concrete afspraken waren vastgelegd, waardoor het voor ieder helder zou zijn hoe de grenzen zijn afgebakend tussen de professionele zorgverlening en de zorg die door de familie geboden wordt. Dat is niet gebeurd. Dit is in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Slotbeschouwing**

Rond het verblijf en de verzorging van verzoekers moeder in een verpleeghuis is een complexe problematiek ontstaan. Er is spanning ontstaan in de verhouding tussen het verpleeghuis en verzoeker (die aanleiding vormde om de IGZ te benaderen), tussen verzoeker en de IGZ (over de deelname aan het bezoek en het effect van het onderzoek

IGZ) en tot slot ook tussen de IGZ en het verpleeghuis (strenger toezicht).

Ik constateer dat verzoeker door het optreden van de IGZ zijn vertrouwen in de IGZ is kwijtgeraakt. Er waren afspraken gemaakt over het doen van een onaangekondigd inspectiebezoek, maar verzoeker is niet tijdig en adequaat in de gelegenheid gesteld om bij dit bezoek aanwezig te zijn.

Het belang van een onaangekondigd bezoek is groot. Dat wordt ook onderkend door de minister van VWS. Zo heeft zij op 14 maart 2013 aan de Tweede Kamer laten weten dat dergelijke bezoeken standaard worden.

Een dag voor het "onaangekondigde" bezoek belde de inspecteur naar de voorzitter van de Raad van Bestuur en kondigde aan dat de IGZ een onderzoek zou instellen naar de melding van verzoeker. De instelling wist dus dat het verpleeghuis opnieuw onder de aandacht van de IGZ stond. Toen de IGZ de volgende dag op de stoep stond, is het mogelijk dat de medewerkers van het verpleeghuis in die tussentijd voorbereidingen hadden getroffen voor het inspectiebezoek. Of de IGZ hiermee de werkelijkheid van alledag onder ogen heeft gekregen, is de vraag en dat is jammer. Het doel van een onaangekondigd bezoek is, dat de IGZ een goed beeld krijgt van de dagelijkse praktijk en op basis daarvan een zo waarheidsgetrouw oordeel kan geven over de uitvoering van de zorg.

De bevindingen van de IGZ en de klachten van de zoon van moeder ten aanzien van de zorg aan zijn moeder lopen ver uiteen. Als verzoeker aanwezig was geweest bij het inspectiebezoek hadden hij en de inspectie dezelfde zaken gezien. Bijkomend voordeel was geweest dat er meteen een toestemmingsformulier voor handen was geweest en de IGZ direct naar de moeder van verzoeker toe kon.

## **Conclusie**

De klacht over de IGZ, is gegrond wegens strijd met het vereiste van het bevorderen van actieve deelname door de burger én wegens het betrouwbaarheidsvereiste.

## **Aanbeveling**

De IGZ heeft laten weten dat zij in 2013 nog een onaangekondigd inspectiebezoek zal brengen aan het verpleeghuis. Voor de Nationale ombudsman is dit aanleiding om een aanbeveling te doen aan de IGZ. Die houdt in dat bij dit bezoek ook speciale aandacht zal worden besteed aan de situatie van verzoekers moeder, gelet op de signalen van verzoeker over haar gezondheidstoestand, en dat verzoeker hierover goed wordt geïnformeerd en – zo mogelijk - aanwezig kan zijn.

De minister van VWS wordt in overweging gegeven om te bevorderen dat de IGZ een heldere visie ontwikkelt over het doen van onaangekondigd bezoek aan zorginstellingen, nu de boodschap van de minister van 14 maart 2013 is dat onaangekondigde bezoeken aan instellingen standaard worden.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## Achtergrond

### 1. Verslag van het bezoek van de IGZ aan het verpleeghuis van 5 augustus 2011

"Naar aanleiding van de melding heeft de Inspectie besloten om de kwaliteit van zorg aan (moeder van verzoeker; N.o.) ter plaatse te beoordelen. De Inspectie heeft hiervoor het zorgdossier/medisch dossier ingezien, mevrouw bezocht en een kort gesprek gevoerd met de WWZ manager. Op basis van artikel 62 uit de Wet BOPZ heeft de Inspectie het dossier ingezien zonder toestemming van de cliënt en/of haar vertegenwoordiger.

(...)

Na binnenkomst in het verpleeghuis is de Inspectie door de receptionist naar de WWZ manager gebracht. De Inspectie heeft aan de WWZ manager uiteengezet dat kwaliteit van de zorg aan (moeder van verzoeker; N.o.) zou worden getoetst evenals de reden hiervan. De Inspectie heeft allereerst geverifieerd of (moeder van verzoeker; N.o.) een Bopz-indicatie heeft zodat inzage in haar dossier zonder toestemming van de cliënt en/of haar vertegenwoordiger op basis van de Wet Bopz mogelijk zou zijn.

De WWZ manager heeft aan de Inspectie laten weten dat zij enige dagen geleden nog een gesprek heeft gevoerd met (verzoeker; N.o.) over het zorgplan van zijn moeder.

(...)

De WWZ manager heeft aan de Inspectie laten weten dat het ondertekenen van zorgplannen die opgesteld zijn door het verpleeghuis al langere tijd punt van discussie zijn met (verzoeker; N.o.).

(...)

Zorg/medisch dossier

Uit het zorgdossier blijkt dat er frequent door verschillende professionals naar de zorg en behandeling aan (moeder van verzoeker; N.o.) wordt en is gekeken. Uit het dossier blijkt betrokkenheid bij de zorg en behandeling onder meer door: de medisch behandelaar,

fysiotherapeut, ergotherapeut, logopediste, diëtiste, wondverpleegkundige en verzorgenden.

Het dossier van (moeder van verzoeker; N.o.) gaf een rommelige aanblik. Data ontbreken veelvuldig bij de verschillende rapportages en documenten. Uit het zorgdossier is niet op te maken of mevrouw al dan niet wilsbekwaam is. Voorts ontbreekt een actuele CIZ-indicatie, een gedateerde en ondertekende zorgovereenkomst, een actueel multidisciplinair en voor zover mogelijk SMART geformuleerd zorgplan, (...).

Uit de afdelingsgerichte medicatiemap bleek dat de medicatie van (moeder van verzoeker; N.o.) gemalen wordt. Volgens de verzorgende die de medicijnen aan het delen was, omdat (moeder van verzoeker; N.o.) slikproblemen heeft, uit het zorgplan was dit niet op te maken. Wel waren slikproblemen op te maken uit de verslaglegging van de logopediste in het zorgdossier van (moeder van verzoeker; N.o.).

In het zorgplan was niet vastgelegd welke zorg door (het verpleeghuis; N.o.) geboden wordt en welke zorg door de familie. Uit een gesprek dat op 3 augustus jl. door de Inspectie gevoerd is met (verzoeker; N.o.) en met zijn echtgenote, heeft de Inspectie opgemaakt dat de familie zelf veel zorg biedt aan (moeder van verzoeker; N.o.). Het zou voor de hand hebben gelegen dat hierover concrete afspraken waren vastgelegd in het zorgplan en het dus voor ieder helder zou zijn hoe de grenzen zijn afgebakend tussen de professionele zorgverlening en de zorg die door de familie geboden wordt.

De randvoorwaarden om kwaliteit, continuïteit en veiligheid te bieden aan (moeder van verzoeker; N.o.) zijn onvoldoende gewaarborgd in haar zorgplan/zorgdossier. Er blijkt uit het zorgplan onvoldoende regie van de kant van (het verpleeghuis; N.o.) ten aanzien van de zorg en behandeling aan (moeder van verzoeker; N.o.).

(...)

Rond de zorgverlening van (moeder van verzoeker; N.o.) lijken de grenzen onvoldoende te zijn afgebakend en lijkt de regie te zijn overgenomen door de familie. De familie is echter niet de aangewezen partij om de (medische) behandeling en verzorging van mevrouw in te zetten. (...)"

2. Antwoorden op Kamervragen van het Kamerlid Agema (PVV) over het bericht dat een hoogbejaarde mevrouw uit een verpleeghuis wordt gezet omdat haar zoon klaagde over de kwaliteit van zorg.

(2011Z17953), 17 oktober 2011

"1

"Klopt het bericht 1) dat een hoogbejaarde mevrouw gedwongen moet verhuizen uit (het verpleeghuis; N.o.) omdat haar zoon geklaagd heeft over de kwaliteit van zorg?"

1

Het bericht dat betreffende mevrouw uit het verpleeghuis moet verhuizen klopt. Over de oorzaak daarvan kan het volgende worden gesteld. In (het verpleeghuis; N.o.) is een situatie ontstaan, waarbij er sprake is van een verstoorde relatie tussen de zoon van een bewoonster en de medewerkers van het verpleeghuis. Door deze verstoorde relatie is het voor beide partijen onmogelijk geworden om tot een goede samenwerking te komen. Het wederzijds respect is verdwenen. De rechter heeft in deze zaak, aangespannen door de zoon, geoordeeld dat (het verpleeghuis; N.o.) gewichtige redenen heeft om de zorgovereenkomst op te zeggen.

2

Deelt u de mening dat, wanneer er sprake is van klachten over de kwaliteit van zorg, het verpleeghuis deze klachten moet oplossen in plaats van de klager op straat te zetten?

2

Ja, ik ben van mening dat iedere zorginstelling alle klachten die zij ontvangt, serieus moet nemen en oplossen. Ik vind het zeer belangrijk dat er wordt geluisterd naar de wensen, maar ook naar de klachten van de cliënt. In de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) staat dat elke zorgaanbieder een regeling moet treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. In de voorliggende zaak is klager niet zomaar op staat gezet. Ik verwijs u daarvoor graag naar mijn antwoord op uw eerste vraag en naar het antwoord op vraag 3.

3

Welke maatregelen heeft dit verpleeghuis genomen om de kwaliteit van zorg voor deze mevrouw te verbeteren?

3

Ik heb me laten informeren door mijn Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), die bij (het verpleeghuis; N.o.) is geweest. De IGZ heeft een onaangekondigd bezoek afgelegd, waarin specifiek naar de situatie van de bewoonster is gekeken. De IGZ constateert dat (het verpleeghuis; N.o.) verschillende acties heeft ondernomen om tot een betere samenwerking te komen met de zoon. Er zijn regelmatig gesprekken geweest met de zoon en de medewerkers, er is psychologische begeleiding voor het team ingeschakeld en (het verpleeghuis; N.o.) heeft advies gevraagd bij het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE).

4

Bent u bekend met de eerdere vragen over dit verpleeghuis? 2) Waarom blijft dit verpleeghuis het nieuws halen met misstanden?

4

Ja daar ben ik bekend mee. Zowel de IGZ als de Rechtbank heeft geoordeeld dat hier geen sprake is van misstanden.

5

Vindt u het recente opheffen van het verscherpt toezicht op (het verpleeghuis; N.o.) ook raar?

5

(Het verpleeghuis; N.o.) is nooit onder verscherpt toezicht gesteld.

6

Wordt het niet eens hoog tijd dat de gehele directie van (het verpleeghuis; N.o.) zelf eens aan verhuizen denkt? Hoe kunt u dat bewerkstelligen?

6

Ik begrijp uit uw vraag dat u geen vertrouwen meer hebt in de directie. Het is - mits opportuun - primair aan anderen om in te grijpen in de bestuursstructuur van zorginstellingen. De Raad van Toezicht kan alsdan extra toezicht op het bestuur houden en als uiterste middel het bestuur ontslaan of schorsen. Cliëntenraden, ondernemingsraden en zorgkantoren kunnen kritische vragen stellen en naar de Ondernemingskamer stappen.

7

Hoe kunnen mensen in verpleeghuizen beter worden beschermd tegen represailles wanneer zij klagen over de kwaliteit van zorg?

7

Onder verwijzing naar het antwoord op uw vragen 1 en 3 lijkt het woord "represailles" in dezen niet aan de orde. In algemene zin is het zo dat met de komst van de Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) er een onafhankelijke geschilleninstantie wordt ingesteld, die de cliënt een extra bescherming biedt. Als een cliënt of familielid een klacht indient bij de zorginstelling en deze handelt de klacht niet naar tevredenheid af, dan kan de klager bij de



geschilleninstantie terecht voor een onafhankelijke bindende uitspraak.

In de Beginselenwet zorginstellingen wil ik, zoals ook afgesproken in het Regeer- en het Gedoogakkoord, gaan regelen dat de IGZ bij zeer ernstige individuele klachten op het gebied van verzorging en bejegening onmiddellijk kan optreden. In casu heeft dit IGZ dit ook gedaan.

1) Algemeen Dagblad, 15 september 2011

2) Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2006-2007, nr. 120 en vergaderjaar 2008-2009, nr. 751"