



DLZ,  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Parnassusplein 5 2511 VX Den Haag

Datum **15 APR. 2011**  
Betreft **Zorgcentrum Gooiers Erf**

**Kenmerk**  
DLZ/KZ-U-3061630

**Exemplaarnummer**

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

Geachte mevrouw

Uw brief van 2 april jl. over de (ver)bouwplannen van Gooiers Erf heb ik met belangstelling gelezen. Op dinsdag 12 april heeft mevrouw Schuemie, van de Directie Langdurig Zorg, telefonisch contact met u opgenomen om wat achtergrondinformatie te vernemen. Uit dat gesprek is het volgende gebleken.

De leiding van Gooiers Erf is voornemens om de huidige locatie te verbouwen en het als bestemming verpleeghuis te geven. Veel bewoners zijn daar erg van overstuur omdat ze bang zijn dan in een verpleeghuis te moeten gaan wonen in een kleine kamer en de natte cel te moeten delen met een ander. Mevrouw Schuemie heeft u uitgelegd dat als de leiding van een zorginstelling van plan is om bouw of verbouw te plegen, hierover advies gevraagd moet worden aan de cliëntenraad. Volgens u heeft de cliëntenraad ingestemd met de bouwplannen van Gooiers Erf. Wat dat betreft heeft de zorginstelling dus aan haar wettelijke verplichting voldaan. Mevrouw Schuemie heeft u aangeraden contact op te nemen met de cliëntenraad en daar uw zorgen voor te leggen. Voorts kunt u vragen wat de overwegingen geweest zijn van de cliëntenraad om in te stemmen met de bouwplannen.

Als een zorginstelling wil bouwen of verbouwen is het van belang om een omgeving te creëren waar op een goede manier verantwoorde zorg geleverd kan worden. Als dat betekent dat voor bijvoorbeeld verpleeghuisbewoners er een grote natte cel gemaakt moet worden waar men makkelijk met een rolstoel of een bed kan bewegen, maar dat men die moet delen met een andere bewoner, dan mag dat. De privacy kan in zo'n situatie voldoende bewaakt worden door bijvoorbeeld ervoor te zorgen dat de deur naar het ene woonvertrek pas open kan als de deur naar het andere woonvertrek gesloten is.

In het telefoongesprek heeft u voorts aangegeven dat de grootste pijn vooral zit in de manier van omgaan van de leiding van Gooiers Erf met de huidige bewoners en familie. Dit vindt u respectloos. Ik vind het heel jammer dat dat gebeurt. Ieder mens verdient het om met respect behandeld te worden en al helemaal mensen



die in een afhankelijke positie verkeren. Als u klachten heeft over de zorgverlening of over de bejegening van u of uw moeder, kunt u hierover een klacht indienen bij de klachtencommissie van Gooiers Erf. Sinds de invoering van de wet Klachtrecht Cliënten zorginstellingen eind 1995, heeft iedere zorgaanbieder namelijk de wettelijke plicht om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Er bestaat een wettelijk recht om een klacht in te dienen bij een klachtencommissie waarvan de voorzitter onafhankelijk is. Als een cliënt van een zorginstelling of iemand namens de cliënt dus een specifieke klacht heeft ten aanzien van de verzorging kan hij zelf of iemand namens hem een klacht indienen bij de klachtencommissie van de zorginstelling die daarvoor in het leven is geroepen. De klachtencommissie moet iedere klacht behandelen.

Directie Langdurige Zorg

Ons kenmerk  
DLZ/KZ-U-3061630

De zorgaanbieder moet over ieder jaar een openbaar verslag opstellen waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Dit openbare verslag moet gezonden worden aan de bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg (IGZ). De inspecteur gebruikt vervolgens dit verslag bij zijn toezicht op grond van de Kwaliteitswet zorginstellingen. Op grond van die wet moet de zorgaanbieder zorgen voor zorgverlening van een verantwoord niveau.

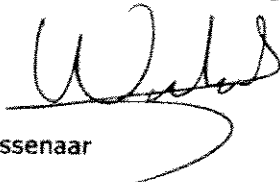
Ook kunt u overwegen uw klacht te melden bij het IGZ-loket, tel. 088 - 1205000. Het doen van een melding heeft vooral een signaalfunctie. Alleen in uitzonderlijke gevallen stelt de inspectie zelf een onderzoek in. Als het gaat om een *calamiteit*; een gebeurtenis die onverwacht en onbedoeld heeft geleid tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt. Of als de inspecteur vermoedt dat het gaat om een *structurele tekortkoming* in de zorgverlening, waarbij zich regelmatig dezelfde klachten voordoen.

Wanneer de inspectie onderzoek doet naar aanleiding van uw melding zal zij u hiervan op de hoogte brengen. Echter, de inspectie bemiddelt niet in individuele zaken. Hiervoor moet u zich wenden tot de klachtencommissie of de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder in kwestie.

Hopelijk heb ik hiermee uw brief voldoende beantwoord.

Met vriendelijke groet,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,  
namens deze,  
de waarnemend directeur Langdurige Zorg,

5/a 

Inge Vossenaar