

Afz.: Ericssonstraat 2, 5121 ML, Rijen

de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
t.a.v. Directie Wetgeving en Juridische Zaken,
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag.

Per e-mail: gehandicaptenzorg@igi.nl en WJZ.bezwaarenberoep@minvws.nl

Betreft : Vinden & Binden zorg en welzijn
Uw ref. : 2018-2209567/V2010029/PvM/jh
E-mail : d.juliana@vindenbinden.com

Rijen, 12 december 2018

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij stel ik namens Vinden & Binden Zorg en Welzijn B.V., gevestigd te (5121 ML) Rijen aan de Ericssonstraat 2 bezwaar in tegen de besluiten d.d. 3 december 2018 in uw schrijven met bovengenoemd kenmerk. Door middel van deze brief zal ook gedetailleerd ingegaan worden op het rapport d.d. 30 oktober 2018, dat onjuistheden en onvolledigheden bevat.

Inleiding

Bij brief van 29 november jl. is namens Vinden & Binden Zorg en Welzijn B.V. al een zienswijze gegeven op de (voorgenomen) aanwijzing ex artikel 27 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de openbaarmaking van het besluit en de onderliggende rapportage. U bent aan deze zienswijze voorbijgegaan. Ik zal daar aan het eind van onderhavige brief bij stilstaan, maar niet nadat ik ben ingegaan op de onjuistheden in de rapportage van 30 oktober jl. Ik wens bij die rapportage langer stil te staan, aangezien de feiten in deze rapportage hebben geleid tot de uiteindelijke besluitvorming. Daarnaast vind ik het belangrijk om het beeld dat wordt geschetst in de rapportage en de besluitvorming door IGJ, te nuanceren en te weerleggen.

Opmerkingen met betrekking tot het rapport d.d. 30 oktober 2018

Ik vind het belangrijk om te benadrukken dat de belangen van de cliënten van Vinden & Binden te allen tijde voorop hebben gestaan. Ik wil het beste voor de cliënten. Gelukkig hebben mijn cliënten dat ook altijd zo ervaren en ontvang ik ook in deze moeilijke tijden steunbetuigingen van cliënten die de maatregelen door IGJ buiten alle proporties vinden. Dat beeld komt onvoldoende terug in de documenten van IGJ en ik moet concluderen dat het rapport vrij gekleurd en subjectief is geformuleerd. Tijdens de interviews heeft het personeel van de

organisatie het IGJ-team beslist een reëel en realistisch beeld gegeven van de organisatie. Dat lees ik echter nergens terug in het inspectierapport. Hierin worden vooral alle instrumenten die tot het aanwijzingsbesluit hebben geleid naar voren gebracht, waardoor er een eenzijdig en negatief rapport is uitgerold. Het is ons in de afgelopen periode ook duidelijk geworden dat het onaangekondigd bezoek van IGJ aan de locatie door CZ is geïnitieerd, met als enige doel om de cliënten bij Vinden & Binden uit zorg te laten stromen via een aanwijzingsbesluit.

Hierna ga ik puntsgewijs in op de rapportage door IGJ.

- **1.02** De locatie Mosselaarweg is sinds september 2017 geopend en cliënten zijn daar geleidelijk ingestroomd. De zorg is door Vinden & Binden vanaf het begin goed georganiseerd en er werd ook direct ingezet op basis van 24-uurs zorg. Voor de cliënten met zorgprofiel WLZ "wonen met begeleiding en verzorging" is tot op heden nooit een bekostiging vanuit zorgkantoor CZ toegekend, hoewel we per 01-01-2017 wel gecontracteerd zijn voor het leveren van Zorg in Natura. Dat resulteerde in een tekort aan financiële middelen, omdat namelijk van 7 cliënten met een WLZ- indicatie op de locatie Mosselaarweg slechts de zorg van 3 cliënten door zorgkantoor CZ werd bekostigd. Dagbesteding werd zelfs in het geheel niet bekostigd, terwijl de cliënten wel voor begeleiding groep door het ClZ geïndiceerd zijn.
- Ik wil hierbij opnieuw benadrukken dat het geld dat Vinden & Binden heeft ontvangen, is ingezet voor de zorgverlening en uitsluitend is aangewend ten behoeve van de aan onze zorg toevertrouwde cliënten.

Vinden & Binden heeft voor locatie Mosselaarweg een vast rooster waar 2 zorgverleners in vermeld staan. In de dagelijkse gang van zaken wordt op de locatie echter ook ondersteuning geboden door woonbegeleiders van onze andere woonlocaties in Best. Vinden & Binden beschikt over een netwerk van behandelaren die we altijd kunnen consulteren wanneer speciale expertise of behandeling noodzakelijk is. Overigens hebben op de locatie Mosselaarweg, 5 van de 7 cliënten wel degelijk een behandelaar (medisch specialist of psycholoog/psychiater) voor uiteenlopende medische en psychische klachten.

- **Pagina 4:** Tijdens de dagbesteding werd, naast de in uw rapport op blz. 4 genoemde activiteiten, ook een aangepast taal- en rekenprogramma aangeboden om vaardigheden te verbeteren en de inburgering in Nederland te bevorderen. Ook dagbesteding is, vanaf het moment dat cliënten bij ons in zorg kwamen, nooit vanuit CZ gefinancierd. De belastingschuld is ontstaan doordat Vinden & Binden de beperkte financiële middelen volledig heeft ingezet t.b.v. cliënten en medewerkers, met als doel de kwaliteit en continuïteit zoveel mogelijk op peil te

kunnen houden.

- **Norm. 1.3, Resultaten, pag. 8:** Dagbesteding is sinds kort aangepast en wordt door personeel op locatie geleverd. Omdat de dagbesteding niet bekostigd werd hebben we het programma aan moeten passen, waarbij we wel zoveel mogelijk aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van cliënten. Verschillende cliënten nemen op basis van hun eigen wensen en behoeften, deel aan sportactiviteiten, zoals zwemmen, en een van de cliënten helpt bij een bejaardenhuis in Best.

Page | 3

Recent hebben we op grond van onze financiële situatie de begeleidingsuren noodgedwongen aan moeten passen. Maar het is zeker niet zo dat cliënten gedwongen thuis moeten zitten; er wordt hard gewerkt aan het verbeteren van hun zelfredzaamheid.

Ook zijn enkele cliënten inmiddels al in staat om eigen boodschappen te doen, zoals het aanschaffen van artikelen voor persoonlijke verzorging.

- **Pagina 9:** Cliënten hebben er helemaal geen behoefte aan om 's avonds in het donker te gaan wandelen; ze doen veel liever een spelletje thuis, luisteren muziek, kijken tv, drinken gezellig samen koffie of bellen met familieleden. Gezien de beperkingen van cliënten is het vanuit het oogpunt van hun veiligheid niet verantwoord dat ze gaan wandelen op routes die niet vooraf inge oefend zijn. Cliënten die naar de kerk willen krijgen hiervoor de gelegenheid; er wordt een taxipasje aangevraagd voor cliënten die dit wensen. Geen van de cliënten heeft ook tot dusver de wens of behoefte geuit om 's nachts in een afgesloten kamer te verblijven.

Cliënten voeren inderdaad volgens afspraak dagelijks een aantal taken uit en krijgen positieve feedback wanneer de taken goed zijn uitgevoerd. En wanneer nodig krijgen cliënten tips en adviezen om hun werkwijze te verbeteren. Let wel: het goed volgens hygiënische richtlijnen onderhouden van de leefomgeving wordt in de Antilliaanse cultuur hooggewaardeerd en is iets waar mensen ook trots op zijn. Met het oog op hun toekomst en de overgang naar andere woonsituaties is het belangrijk dat cliënten de dagelijkse vaardigheden ook goed leren beheersen. Overigens hebben deze cliënten in hun verleden op Curaçao dagbesteding gevolgd via een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking, waar ze ook te maken hadden met allerlei huishoudelijke taken.

Aan de zorgbehoefte van de cliënt wordt niet alleen voldaan door hulpverleners van Vinden & Binden. In het afgelopen jaar is veel tijd geïnvesteerd in groepsprocessen, waardoor de onderlinge sociale interacties en betrokkenheid flink zijn gegroeid en zeer waardevol en

betekenisvol zijn geworden. Ook dit draagt in belangrijke mate bij aan het feit dat tegemoet wordt gekomen aan hun zorgbehoefte. Dit had meegenomen moeten worden in de rapportage.

Over de cliënt met een verslavingsverleden (zie pag. 10 en 12) die in het verleden regelmatig 's nachts afwezig was kunnen we het volgende melden: deze cliënt verbleef voorheen op een van onze andere woonlocaties in Best en is, in overleg en met instemming van betrokken contactpersonen, verhuisd naar de locatie Mosselaarweg. Met als doel om hem de kans te geven om aan zijn verslavingsproblemen te werken en zijn weglooptgedrag te kunnen voorkomen. Ook is behandeling gestart via GGZ en Opsy. Sindsdien is hij 's nachts niet meer afwezig en zijn de verslavingsproblemen fors verminderd. Het proces loopt goed en hij heeft naast behandeling ook dagelijks gesprekken met zijn begeleider.

Page | 4

Cliënt geeft tijdens evaluaties zelf aan dat hij blij is met zijn verhuizing en trots is op zichzelf dat het nu zoveel beter met hem gaat. Dit komt onvoldoende uit het rapport naar voren en is zeer eenzijdig belicht.

- **Pagina 10:** We lezen in uw rapport dat “het niet altijd mogelijk is om cliënten in hun wensen bij te staan” (pag.10). Een correcte omschrijving zou o.i. zijn: “Gezien beperkingen van de cliënt en de beperkte financiële mogelijkheden die cliënten hebben kan niet aan iedere wens of behoefte tegemoet worden gekomen. Zoals iedereen lopen ook cliënten soms tegen grenzen aan, maar ook dat hoort bij het leven. Bewindvoerders of curatoren zouden bovendien nooit toestemming geven voor uitgaven die ertoe zouden leiden dat cliënten een schuld zouden opbouwen. Dat cliënten niet in al hun wensen kunnen voorzien, heeft niets te maken met de personeelsbezetting. Er is altijd sprake geweest van 24-uurs zorg. Sinds september ben ik zelf 's avonds en meestal ook 's nachts op locatie aanwezig.
- **Pagina 12:** Er wordt gemeld dat twee cliënten om veiligheidsredenen samen naar het zwembad lopen (pag. 12 alinea 4). Dat gaat goed, maar deze werkwijze is inderdaad nog niet opgenomen in het zorgdossier van beide cliënten. De zorgdossiers van beide cliënten zullen in overeenstemming met dit zorgdoel worden aangepast.

De cliënt waarmee specifieke afspraken zijn gemaakt over zijn telefoongebruik is vanuit zijn problematiek niet in staat om dat gebruik zelf te reguleren. De situatie was voorheen dat hij een aantal keren per dag zijn familie op Curaçao belde en op dringend verzoek van familie en in overleg met de cliënt zijn daar afspraken over gemaakt met cliënt. Omdat kleding belangrijk voor hem is werd aan het zich houden aan de afspraken een beloningssysteem gekoppeld.

Het is inderdaad een keer voorgekomen dat cliënt iemand heeft geslagen. Dat is inherent aan zijn problematiek en een van zijn zorgdoelen is daarom gedragsregulatie en het aanleren van sociaal acceptabel gedrag. Om die reden heeft hij die keer zijn telefoon niet mogen gebruiken, niet bij wijze van strafmaatregel maar om hem duidelijk te maken dat zijn gedrag op dat moment niet acceptabel was. Dit heeft de cliënt goed begrepen en sindsdien is fysieke agressie ook niet meer voorgekomen. Jammer is wel dat in zijn zorgdossier de rapportage van het betreffende incident heel onzorgvuldig is geformuleerd. Het woord "straf" had hier beslist niet gebruikt mogen worden. Wel vind ik het belangrijk om te benadrukken dat dit incident beslist niet zo groot is, als IGJ doet voorkomen in het rapport. Dat de praktijk weerbarstig is en anders dan de theorieboekjes, blijkt niet uit het rapport. Dat zou wel zo moeten zijn.

- **Pagina 13** De eindverantwoordelijke voor het zorgplan (zie pag.13) is altijd de persoonlijk begeleider van de cliënt. In ieder zorgdossier staat ook gewoon de naam van de verantwoordelijke medewerker als auteur van het zorgplan vermeld. Verder is het wel degelijk zo dat op locatie Mosselaarweg meerdere hulpverleners werken, zoals reeds eerder al aangegeven. Een systeem is opgezet om cliënten dagelijks te kunnen blijven begeleiden; de locatieverantwoordelijke is er zoveel mogelijk en draagt de verantwoordelijkheid over de dagelijkse praktische zaken. De andere begeleiders ondersteunen haar daarin en ze staat er zeker niet alleen voor, ook al wordt die indruk in uw rapport gewekt. Dat is onjuist.

Sinds begin oktober zijn de ochtend- en avonddiensten omgezet naar een dagdienst. De slaapdienst is al vanaf opening van deze woning 's nachts aanwezig en dat is ook zo gebleven. Dat cliënten in de ochtend taken/activiteiten uitvoeren tot de woonbegeleider aanwezig is heeft te maken met de doelstelling om cliënten te laten oefenen met wat meer zelfstandigheid, uiteraard voor zover dat haalbaar is, gezien hun niveau van functioneren.

Wanneer dit noodzakelijk zou zijn zou ochtendmedicatie nog door de slaapdienst kunnen worden verstrekt. Dit is echter in de praktijk nauwelijks voorgekomen. Maar omdat het scholingsplan moest worden opgeschort is ook de medicatietraining uitgesteld. Dit punt zal Vinden & Binden per direct aanpakken en, als eerste, de medicatietraining aanbieden aan de medewerkers die nog niet formeel volledig bevoegd zijn.

Het is niet duidelijk welke cliënt zou willen werken in een hotel; niemand van de cliënten op locatie Mosselaarweg heeft die behoefte bij ons geuit. Het verhaal van de bewindvoerder herkennen wij niet.

- **Pagina 14** Een zorgverlener zou hebben gezegd niet te weten hoe ze een gedragskundige of psycholoog kan betrekken bij de begeleiding van cliënten (pag. 14) Dit is wel opmerkelijk, want hiervoor is binnen Vinden & Binden de vaste afspraak dat begeleiders, die op basis van eigen observatie en/of in een teamoverleg signaleren dat een cliënt baat zou kunnen hebben bij het consulteren van een behandelaar, dit overleggen met de coördinator. Die zal dan begeleiders adviseren en zorgen dat de cliënt voor behandeling wordt aangemeld plus de noodzaak ervan ook medisch/psychologisch schriftelijk onderbouwen. Het is onduidelijk waarom ten tijde van het inspectiebezoek de betrokken zorgverlener niet met deze werkwijze bekend was, als dat al zo is. Ik heb de indruk dat het rapport op deze plaats onjuist of onvolledig is.

- **Pagina 15**
Het beleid op het gebied van medicatieveiligheid (pag. 15) is aangescherpt in overeenstemming met de vastgestelde richtlijnen. Concreet houdt dit in dat de voorgeschreven medicatie voortaan in een afgesloten kast op kantoor zal worden bewaard. Verder wordt ook het kantoor afgesloten en zal voortaan niet meer toegankelijk zijn voor cliënten of andere niet-geautoriseerde personen.

De geconstateerde gebreken aan de woning worden door de eigenaar/verhuurder gerepareerd. Ook zal de woning door de eigenaar opnieuw geïnspecteerd worden. De algemene huisregels zijn aangepast doordat het in de dagelijkse praktijk regelmatig gebeurde dat bezoekers plotseling onaangekondigd voor de deur stonden waardoor de dagbesteding, i.c. de voor cliënten noodzakelijke structuur, werd doorbroken en er onrust ontstond.

Voorgeschreven medicatie hoeft beslist niet ingenomen te worden wanneer een cliënt dat weigert. Maar bij structurele weigering van voorgeschreven medicatie wordt wel contact opgenomen met de voorschrijvende behandelaar om te overleggen wat de risico's kunnen zijn en dat wordt vervolgens ook aan de cliënt in begrijpelijke taal uitgelegd.

Iedere cliënt heeft haar/zijn eigen structuur en verantwoordelijkheid bij het uitvoeren van taken en dat schema is bij alle cliënten bekend.

- **Pagina 16**
Het is niet zo dat een cliënt is staat is en verantwoordelijk is voor het beslechten van ruzies en voor het bereiden van de maaltijden (pag.16). Wel heeft een van de cliënten een goede invloed

op anderen en ze wordt door medecliënten ook beschouwd als een soort oudere zus, wat ook weer past binnen de "One Family methode". Conflicten en ruzies komen sporadisch voor en worden met begeleiders doorgesproken en op een goede manier opgelost. De cliënte, waar in uw verslag op wordt gedoeld, ondersteunt bij het voorbereiden van de maaltijden; dat doet ze prima, maar het is niet zo dat zij zonder begeleiding zelfstandig staat te koken.

Page | 7

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de gehele organisatie en geeft adviezen. Verder is de RvC niet inhoudelijk betrokken bij activiteiten op het gebied van kwaliteitsontwikkeling. De adviezen worden wel meegenomen bij alle rubrieken binnen onze instelling.

Uitgevoerde acties worden doorgaans wel geborgd, verbetering is en blijft binnen Vinden & Binden een continue thema. Maar in het verbeterplan is inderdaad niet meteen terug te vinden wat de actuele stand van zaken is van een geplande actie en dat zullen we aanpassen. Wat betreft de achterwachtregeling is het zo dat de bestuurder zelf in Eindhoven woont en, indien nodig, binnen 15 minuten op de locatie aanwezig kan zijn. Tijdens uw bezoek trof het helaas heel ongelukkig dat de bestuurder, na zijn slaapdienst, een dringende afspraak buitenshuis had en daarom niet direct op de locatie aanwezig kon zijn.

Zienswijze

In de hier bovengenoemde zienswijze is al aangegeven dat Vinden & Binden onevenredig zwaar getroffen wordt, evenals haar cliënten, door de aanwijzing. Om de continuïteit van de zorgverlening te kunnen waarborgen, is door Vinden & Binden een voorstel gedaan. U bent daar helaas totaal niet op ingegaan, dat lijkt niet terecht.

U heeft aangegeven dat de cliënten op de locatie aan de Mosselaarweg onvoldoende zorg ontvangen en zorg van onvoldoende kwaliteit. Dat is onjuist, zoals ik ook hierboven heb beschreven. Die vaststelling, die niet op feiten is gebaseerd, kan de aanwijzing dus niet dragen. Ik ben er nog immer van overtuigd dat op korte termijn verbetermaatregelen mogelijk zijn en Vinden & Binden heeft daartoe een concreet voorstel gedaan.

Ten aanzien van de continuïteit van de organisatie geeft u aan dat de betalingen door het zorgkantoor reeds sinds 30 september 2018 zijn stopgezet. Daarmee lijkt u te suggereren dat het niet uitmaakt welke besluiten IGJ neemt, omdat de continuïteit van de organisatie toch al in het geding is. Allereerst merk ik daarover op dat Vinden & Binden met het zorgkantoor in overleg is over afronding van de lopende discussies. Ten tweede wil ik benadrukken dat deze

situatie met het zorgkantoor irrelevant is: IGJ dient een eigen afweging te maken en kan geen beslissingen nemen die Vinden & Binden onevenredig hard treffen, omdat een andere organisatie de beslissing heeft genomen om de geldkraan dicht te draaien. Dat is zeer opmerkelijk en onterecht. Indien de aanwijzing in deze vorm blijft gehandhaafd, komt de continuïteit van de onderneming daadwerkelijk in gedrang, ook als Vinden & Binden de discussie met het zorgkantoor goed kan afronden. Die omstandigheid is onvoldoende meegenomen in uw afweging, althans is dat niet voldoende gemotiveerd. Los van het financiële aspect ziet Vinden en Binden het ook als haar taak en plicht om de eventuele overgang naar andere zorgverleners zorgvuldig te laten verlopen. Het is in het belang van de cliënten dat dit proces geleidelijk verloopt om te voorkomen dat deze verhuizing onnodige impact heeft op de cliënten.

Concluderend bent u te gemakkelijk over de ingediende zienswijze heengestapt.

Tot slot

Gelet op de onjuistheden in het rapport, dat ten grondslag ligt aan de genomen besluiten, en de onevenredigheid en gebrekkige motivatie van de besluiten, kunnen deze besluiten niet in stand blijven. Deze besluiten moeten worden herzien, waarbij rekening gehouden wordt met de belangen van Vinden & Binden zelf, en met de belangen van haar cliënten. Die zijn niet gediend met deze aanwijzing. Nu het aanwijzingsbesluit en de onderliggende rapportage geen stand kunnen houden, geldt dat ook voor het besluit tot openbaarmaking waardoor Vinden & Binden ten onrechte schade heeft geleden. Ook deze openbaarmaking – waarin mede onjuiste informatie is vermeld – treft Vinden & Binden onevenredig zwaar.

Op grond van het voorgaande verzoekt Vinden & Binden het bezwaar gegrond te verklaren, zowel het besluit tot aanwijzing ex artikel 27 van de Wkkgz als het openbaarmakingsbesluit te herroepen en aan haar de kosten van de bezwaarfase te voldoen. Vinden & Binden maakt onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 7:15 Awb aanspraak op vergoeding van de kosten van het bezwaar.

Namens Vinden & Binden zorg en welzijn
Hoogachtend,



Dhr. D. Juliana
Algemeen Directeur