



[REDACTED]

Aan de Nationale ombudsman  
mr. R.F.B. van Zutphen  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken



[www.dji.nl](http://www.dji.nl)

**Contactpersoon**



Datum 11 juni 2024  
Onderwerp Uw brief over instelling Zorg & Research

**Ons kenmerk**



**Uw kenmerk**



*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

Geachte heer Van Zutphen,

Bij brief van 28 augustus 2023 heeft u mij geïnformeerd over een signaal dat u heeft ontvangen over instelling 'Zorg & Research' (hierna: Z&R), een instelling die in het verleden forensische patiënten begeleidde en met wie DJI een overeenkomst had. U heeft mij vier vragen voorgelegd die ik hierbij beantwoord.

U geeft aan een klacht te hebben ontvangen van een burger over de wijze waarop hij eind 2021 door Z&R is begeleid tijdens de voorwaardelijke beeindiging van zijn TBS-maatregel met dwangverpleging. Het was voor deze burger onduidelijk bij welke instantie hij kon klagen. U heeft deze klacht opgevat als een (breder) signaal over Z&R en de door het ministerie gecontracteerde zorgaanbieders in de forensische zorg.

In uw brief geeft u aan dat u vindt dat in de eerste plaats de Staat (eind)verantwoordelijk is en blijft voor de kwaliteit van de forensische zorg. Dat de verleende zorg in het geval van Z&R ondermaats was, waardoor het contract met DJI niet werd verlengd, is dus niet (slechts) de verantwoordelijkheid van de gecontracteerde (private) zorgaanbieder. U vindt dat dat bij de plaatsingsautoriteit niet alleen over de plaatsing, maar ook over de kwaliteit van die zorg kan worden geklaagd. Ook als het contract met een zorgaanbieder niet is verlengd.

U leidt in de tweede plaats uit het juridisch kader of dat, afhankelijk van onder meer de zorgbehoefte, verschillende overheidsinstanties verantwoordelijk zijn voor de plaatsing van forensische patiënten. U merkt op dat reclassering verschillende rollen heeft, bijvoorbeeld bij de indicatiestelling, de plaatsing van een forensisch patient maar ook als toezichthouder op de algemene en bijzondere voorwaarden die de patient zelf dient na te leven. Daarom zal het voor een burger niet direct te doorgronden zijn welke instantie verantwoordelijk is voor precies welk onderdeel van de forensische zorg.

U vindt dat mijn ministerie verantwoordelijk is voor uitleg en doorverwijzing van klachten over de plaatsing en kwaliteit van de verleende zorg, temeer gezien de (potentieel) verhoogde kwetsbaarheid van (voormalig) forensisch patienten.

Gelet hierop heeft u mij de volgende vraag voorgelegd:

1. Hoe is de informatievoorziening over de klachtbehandeling voor forensisch patiënten gewaarborgd?
2. Welke lessen zijn er door het ministerie getrokken uit de misstanden bij Z&R?
3. Hoe wordt door het ministerie geprobeerd de bij Z&R ontstane situatie in de toekomst te voorkomen? En in welke maatregelen hebben die inspanningen geresulteerd of gaan die nog resulteren?
4. Is er naar de groep personen die bij Z&R is geplaatst in de periode dat er misstanden zijn geweest iets ondernomen? Is er bijvoorbeeld nazorg verleend en/of een gebaar gemaakt?

Hieronder beantwoord ik uw vragen.

Antwoord vraag 1.

Bij intramuraal verblijf is de Wvvgz van toepassing en geldt de (bijzondere) klachtregeling van de Wvvgz.

De Wkkgz waarborgt dat de zorgaanbieder informatie verstrekt aan patiënten. In artikel 13 is het volgende opgenomen:

*"1 De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.*

(...)

*4 De zorgaanbieder brengt de regeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten."*

Antwoord vraag 2 en 3

DJI heeft nieuwe raamovereenkomsten gesloten die op 1 januari 2024 in werking zijn getreden. Hierbij is aan de voorkant strenger geselecteerd op kwaliteit, zodat aan de achterkant minder vaak ingegrepen hoeft te worden. De nieuwe contracten bieden bovendien de mogelijkheid veel sneller in te grijpen indien er vragen zijn omtrent kwaliteit, waarbij kwaliteit ook nog eens veel beter gedefinieerd is door de komst van een kwaliteitskader forensische zorg (KKFZ). Bovendien heeft DJI zijn contractmanagement en materiële controle versterkt, zodat misstanden zo snel mogelijk aan het licht komen indien deze onverhoopt toch optreden.

Wanneer misstanden optreden, zoals bij Z&R, weegt DJI altijd zorgvuldig het cliëntbelang. Zeker bij verblijfszorg wonen cliënten immers ook op een locatie, waardoor uitplaatsen, los van de geconstateerde misstand(en), impact kan hebben op een cliënt. Gecombineerd met de behoefte forensische zorg te kunnen blijven bieden in Nederland, heeft een verbeterplan daarmee vaak de voorkeur. Kwaliteit van zorg staat hierbij altijd voorop. Er kan echter niet zomaar afscheid genomen worden van een aanbieder. Voordat een overeenkomst ontbonden wordt, dient een zorgvuldig proces van informatie vergaren en eventueel verbeterstappen doorlopen te worden. In dat verband kan dan een plaatsingsstop voor nieuwe cliënten worden overwogen.

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

**Datum**  
11 juni 2024

**Ons kenmerk**  
[REDACTED]

Indien echter toch wordt overwogen om cliënten uit te plaatsen, wordt contact gezocht met de plaatsende instanties. Daar wordt gekeken naar de individuele cliënten die bij een aanbieder geplaatst zijn, bijvoorbeeld naar duur van de titel, risico, maar ook naar cliëntspecifieke factoren. In deze overleggen worden ook afspraken gemaakt over het informeren van de cliënten. In de regel gebeurt dit door de reclassering, aangezien de reclassering een bekend gezicht is voor cliënt, in tegenstelling tot bijvoorbeeld DJI, dat in dit verband de rol vervult van zorginkoper en zelf geen directe relatie met de betreffende patiënt heeft. Hierbij wordt er voor een cliënt ook een zo laagdrempelig mogelijke mogelijkheid geschapen om vragen te stellen. De reclassering kan dit wederom naar DJI terugkoppelen zodat een cliënt van een adequaat antwoord kan worden voorzien.

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

**Datum**  
11 juni 2024

**Ons kenmerk**  
[REDACTED]

Antwoord vraag 4

DJI heeft de zorgaanbieder onder verscherpt toezicht gezet terzake haar dienstverlening. Dit was vooral ingegeven naar aanleiding van signalen van ketenpartners, media en eigen onderzoek in het kader van de (materiële controle op) rechtmatigheid van de declaraties (over de jaren 2019 en 2020).

Er is bewust voor gekozen om het contact met de cliënten te laten verlopen via de Reclassering. De Reclassering heeft intensief contact gehad met de cliënten om onrust weg te nemen. Daarbij is er voor gezorgd dat cliënten persoonsgericht zijn bejegend en geïnformeerd over de ontstane situatie waarna overplaatsing heeft plaatsgevonden. Nadien is er geen gebaar meer gemaakt (of iets dergelijks) naar de hele groep die bij Z&R was geplaatst. Het is mij niet bekend in hoeverre de cliënten (vervolgens) klachten hebben kenbaar in het kader van de klachtenregeling die de Wvvgz hen biedt.

Hoogachtend,

de Minister voor Rechtsbescherming,  
[REDACTED]

[REDACTED]