

## **Persverklaring**

Amsterdam, 4 november 2009

### **Feitenonderzoek Cordaan leidt tot verbeteringen**

Een publicatie over foutieve declaraties aan het Zorgkantoor en over de kwaliteit van dienstverlening op twee locaties, was voor de Raad van Bestuur van Cordaan aanleiding deze zaken nader te onderzoeken. De Raad van Bestuur heeft haar conclusies en rapportages aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Staatssecretaris van VWS, de wethouder zorg van de gemeente Amsterdam en aan het Zorgkantoor ter beschikking gesteld.

De uitkomsten van de onderzoeken leiden tot verbetering van de dienstverlening aan cliënten en tot verbetering van de aanwezigheidsregistratie in de dagbesteding.

De Raad van Toezicht deelt de conclusies van de Raad van Bestuur.

### **Onderzoek heupfractuur**

De Raad van Bestuur heeft het overlijden van een cliënt met een heupfractuur laten onderzoeken. In de krant wordt gesuggereerd dat de zorg van Cordaan tekort heeft geschoten. Dit zou hebben geleid tot de dood van de cliënt. Uit een reconstructie van het onderzoeksteam blijkt dat de bezetting op de locatie en het opleidingsniveau van de medewerkers voldeden aan de gestelde normen. De cliënt is meerdere keren gevallen. De (waarnemend) huisarts is na ieder valmoment ingeschakeld. Hij heeft de opgelopen heupfractuur niet als zodanig gediagnosticeerd. Hiervoor heeft hij later zijn excuses aangeboden. Op initiatief van de leidinggevende van Cordaan is de cliënt overgebracht naar het ziekenhuis. Hier is de diagnose van de heupbreuk gesteld. Het overlijden van de cliënt is niet terug te voeren op de opgelopen heupbreuk. De cliënt is later overleden aan een ernstige urineweginfectie en longontsteking. De Raad van Bestuur betreurt de voor de cliënt belastende gang van zaken. Zij herformuleert binnen de organisatie de verantwoordelijkheden in de samenwerking met andere zorgverleners.

### **Omstandigheden op dagcentrum**

Op basis van eigen waarnemingen en informatie van een anonieme medewerker is in een krant een beeld geschetst van de omstandigheden op een locatie waar mensen met een verstandelijke beperking onder begeleiding werken. De Raad van Bestuur trekt uit nader onderzoek naar deze situatie de conclusie dat de basisomstandigheden op het dagcentrum in orde zijn, maar dat wel verbeteringen gewenst en mogelijk zijn.

Er is voldoende beschermende kleding voor cliënten aanwezig. Eenmalig is voor een ongebruikelijke opdracht plastic bescherming van de kleding toegepast. De Raad van Bestuur en het team betreuren deze gang van zaken. Daarom is deze opdracht teruggegeven aan de opdrachtgever.

Uit het onderzoek blijkt tevens dat het ventilatiesysteem en de verwarming technisch voldoen. Een onderzoek naar het binnenklimaat is gestart, omdat cliënten en medewerkers hierover klagen.

De personele bezetting valt binnen de algemeen ingestelde, gemiddelde norm voor arbeidsmatige groepen. Afhankelijk van de zorgzwaarte is de bezetting 1:6 of 1:8. De suggestie dat er 1 begeleider op 24 cliënten zou zijn, is nooit voorgekomen.

Er zijn diverse hygiënemaatregelen getroffen om het onderhoud van de toiletgroepen te verbeteren.

Bij een deel van de cliënten kan soms onverwacht agressief gedrag voorkomen. Het nemen van passende maatregelen in die situaties hoort bij de professionaliteit van de medewerkers.

Cliënten voelen zich geïntimideerd door de publicatie van foto's waar zij op afgebeeld staan.

Medewerkers van het dagcentrum zijn naar aanleiding van het geschetste beeld in de krant verontwaardigd en voelen zich gekrenkt in hun beroepseer, integriteit en persoon. De Raad van Bestuur betreurt dat het vertrouwen van cliënten en medewerkers ten onrechte is geschaad.

### **Verbetering registratie dagbesteding**

Het door de Raad van Bestuur ingestelde forensisch accountantsonderzoek heeft vastgesteld dat de registratie van de aanwezigheid van cliënten verbetering behoeft. In 2007 zijn beleidsregels voor de registratie van de aanwezigheid van cliënten vastgesteld. Landelijk is de financiering gewijzigd. In plaats van een vast bedrag per plaats per jaar, is er een vergoeding op basis van aanwezigheid per dagdeel gekomen. Bij medewerkers en leidinggevendenden bestond onduidelijkheid hoe zij in specifieke situaties de aan- en afwezigheid dienden te registreren. Ten onrechte is een aantal cliënten als aanwezig geregistreerd. De Raad van Bestuur onderschrijft de conclusie uit het onderzoek dat de registratie van de dagbesteding éénduidig dient te zijn. Er mag geen ruimte zijn voor verschillende interpretaties. De Raad van Bestuur vindt het niet acceptabel dat externe beleidsregels intern niet éénduidig zijn toegepast. Cordaan gaat met het Zorgkantoor na, in hoeverre de registratie tot een onjuiste declaratie van dagbestedingsuren heeft geleid. Waar nodig volgt terugbetaling. Inmiddels zijn maatregelen genomen om de registratie te verbeteren.

Cordaan is zich bewust van het feit dat een betere interne communicatie noodzakelijk is. Signalen van cliënten, verwanten en medewerkers moeten beter opgevangen en beantwoord worden. De kritische berichtgeving heeft bij Cordaan opnieuw de aandacht gevestigd op de kwaliteit van zorg.

---

#### **Noot voor de pers, niet voor publicatie**

Een samenvattende rapportage met conclusies van de Raad van Bestuur is te vinden op [www.cordaan.nl](http://www.cordaan.nl)

Voor nadere informatie is Wolter Knijff (woordvoerder) bereikbaar op M 0651740018