

Zorgenbrief

Aruba, 7 oktober 2026

Aan: de minister van Transport, Integriteit, Natuur en Ouderenzaken,
belast met het ministerie van Volksgezondheid, Sociale Zaken, Ouderenzorg en
Verslavingszorg;
Mevr. drs. M.G. Wyatt-Ras
Henny Eman Boulevard #76
Oranjestad, Aruba

Betreft: *Zorgenbrief inzake de bescherming en zorg van bewoners van particuliere
verzorgings- en/of opvangtehuizen*

Geachte minister Wyatt-Ras,

Met deze brief wil ik mijn zorgen met u delen over het volgende.

Aanleiding

In het kader van mijn werkzaamheden als Ombudsman heb ik in de afgelopen periode meerdere signalen ontvangen over de positie en bescherming van bewoners van particuliere verzorgings- en/of opvangtehuizen en soortgelijke instellingen op Aruba.

Zo zijn bijvoorbeeld in de afgelopen periode verschillende berichten in de media verschenen over de situatie binnen diverse (particuliere) instellingen en tehuizen op Aruba waar personen verblijven die voor hun dagelijkse verzorging, begeleiding, opvang of behandeling in belangrijke mate afhankelijk zijn van de betreffende instelling. Het betreft daarbij niet uitsluitend tehuizen voor ouderen, maar ook instellingen waar onder meer dak- en thuisloze personen, personen met een verslavingsproblematiek en personen die van een verslaving herstellen, worden opgevangen en begeleid.

Naast de signalen die in de samenleving en via de media naar voren zijn gebracht, heb ik ook zelf meldingen ontvangen over situaties binnen dergelijke instellingen. Deze meldingen, in samenhang met de bredere maatschappelijke signalen, geven

mij aanleiding om aandacht te vragen voor de bescherming van personen die binnen deze instellingen verblijven.

Ik benadruk dat de genoemde berichtgeving en ontvangen meldingen op zichzelf geen vaststelling vormen dat de daarin beschreven gedragingen of omstandigheden daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. De aard en ernst van de naar voren gebrachte signalen zijn echter zodanig dat zij mij aanleiding geven tot zorg, in het bijzonder gelet op de kwetsbare positie van de personen die van deze instellingen afhankelijk zijn.

Zorgen

Op basis van de ontvangen signalen en meldingen maak ik op dat sprake is van structurele kwetsbaarheden in de bescherming en zorg van bewoners van particuliere tehuizen en vergelijkbare instellingen.

In de berichtgeving en meldingen zijn onder meer zorgen geuit over de behandeling en bejegening van bewoners, mogelijke mishandeling en verwaarlozing, de kwaliteit van de dagelijkse verzorging en de algemene leefomstandigheden binnen dergelijke instellingen. Ook zijn zorgen naar voren gebracht over onder meer voeding, hygiëne, medische zorg, de beschikbaarheid van noodzakelijke faciliteiten en de wijze waarop met financiële middelen van of ten behoeve van bewoners wordt omgegaan.

Het betreft personen die zich vanwege hun leeftijd, lichamelijke of psychische gesteldheid, sociale omstandigheden, verslavingsproblematiek of andere omstandigheden in een kwetsbare en afhankelijke positie bevinden en voor opvang, verzorging, begeleiding, behandeling, voeding, medische zorg en veiligheid in belangrijke mate zijn aangewezen op derden. Deze afhankelijkheid kan het moeilijk maken om misstanden aan de orde te stellen, hun rechten effectief uit te oefenen of toegang te krijgen tot een onafhankelijke klachtenprocedure. Juist daarom is het van belang dat vanuit de overheid voldoende waarborgen bestaan voor de bescherming van hun rechten en belangen.

Verantwoordelijkheid van de overheid

De signalen die mij hebben bereikt, evenals de maatschappelijke aandacht voor de omstandigheden binnen verschillende particuliere instellingen en tehuizen, geven mij aanleiding om niet alleen stil te staan bij de wijze waarop binnen deze instellingen zorg, opvang, begeleiding en behandeling wordt geboden, maar ook bij de wijze waarop de overheid haar verantwoordelijkheid voor de bescherming van de betrokken personen invult.

Ik acht het van belang dat deze verantwoordelijkheid wordt gezien vanuit de verschillende wettelijke en bestuurlijke taken en bevoegdheden van de betrokken overheidsinstanties. Daarbij gaat het onder meer om het stellen en handhaven van normen op het gebied van volksgezondheid, hygiëne, veiligheid, medische en verpleegkundige zorg, voeding en leefomstandigheden, alsmede om toezicht op de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

Behoorlijkheidsnorm: Bijzondere zorg

In dit verband is de behoorlijkheidsnorm van *bijzondere zorg* van belang. Deze norm houdt in dat aan personen die vanwege hun afhankelijke positie zijn aangewezen op een instelling, de zorg wordt verleend die zij nodig hebben. Wanneer personen onder de hoede van een instelling zijn, brengt dit een bijzondere verantwoordelijkheid mee om niet alleen in hun medische en andere zorgbehoeften te voorzien, maar ook hun rechten en belangen te beschermen. Juist vanwege hun afhankelijkheid kunnen zij immers minder goed zelf voor hun belangen opkomen.

Eenieder heeft recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, lichamelijke integriteit en persoonlijke vrijheid, en op bescherming tegen discriminatie. Daarnaast heeft eenieder recht op bescherming van de gezondheid en op de zorg die in dat verband noodzakelijk is. Deze rechten vinden onder meer hun grondslag in de Staatsregeling van Aruba, de Grondwet en toepasselijke internationale verdragen, waaronder het EVRM.

Voor de overheid is daarom niet alleen van belang of formeel toezicht en regelgeving zijn ingericht, maar ook of deze in de praktijk daadwerkelijk bescherming bieden. Daarbij is onder meer van belang of signalen van mogelijke

misstanden tijdig worden ontvangen, serieus worden beoordeeld en, waar nodig, worden onderzocht en opgevolgd, en of passende maatregelen worden getroffen.

In dergelijke situaties mag van de overheid worden verwacht dat zij binnen haar mogelijkheden actief oog heeft voor de bescherming van deze personen en voor de daadwerkelijke toegankelijkheid van toezicht, hulp en rechtsbescherming.

Tegen deze achtergrond acht ik het van belang om de bredere toezicht- en verantwoordelijkheidsketen rondom de verschillende instellingen in kaart te brengen en inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de overheid waarborgt dat personen die aan dergelijke instellingen zijn toevertrouwd, kunnen rekenen op passende zorg, bescherming en respect voor hun grondrechten.

Waarborgen voor passende en menswaardige opvang en zorg

Ik acht het van belang dat de bescherming van kwetsbare personen niet uitsluitend wordt gezien vanuit de dagelijkse zorg binnen een instelling, maar vanuit de inrichting en werking van het stelsel als geheel. Daarbij gaat het onder meer om de vraag welke instellingen welke doelgroepen mogen opvangen, aan welke voorwaarden ze moeten voldoen en of daarop gedurende het verblijf daadwerkelijk toezicht wordt gehouden. Van belang is voorts of het huidige stelsel voldoende waarborgen biedt voor een passende, veilige en menswaardige opvang, verzorging, begeleiding en behandeling en of de beschikbare personele en materiële capaciteit daartoe toereikend is.

Zorgpunten en aanbevelingen

1. Passende opvang en afbakening van doelgroepen

Duidelijke criteria zijn nodig voor plaatsing en opvang, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele omstandigheden, zorg- en begeleidingsbehoeften en de samenstelling van de bewonersgroep. Ook moet worden beoordeeld of het verantwoord is om verschillende doelgroepen, zoals personen met verslavingsproblematiek, dak- en thuisloze personen en personen met psychische of andere complexe problematiek, binnen één instelling op te vangen.

2. Deskundigheid en geschiktheid van instellingen en personeel

Instellingen moeten aantoonbaar beschikken over passende voorzieningen, organisatie en deskundigheid voor de doelgroep die zij opvangen. Dit omvat

onder meer voldoende gekwalificeerd personeel, goede hygiëne en huisvesting, passende voeding en verzorging en, waar nodig, medische, verpleegkundige, psychologische of andere professionele zorg.

3. Capaciteit en personele bezetting

De capaciteit en personele bezetting moeten in redelijke verhouding staan tot het aantal bewoners en hun zorg- en begeleidingsbehoeften. Daarbij is het van belang dat duidelijke normen bestaan voor maximale bezetting en de verhouding tussen bewoners en personeel en dat hierop daadwerkelijk wordt toegezien.

4. Bijzondere zorg en menselijke waardigheid

Vanwege de afhankelijke positie van bewoners rust op instellingen een bijzondere verantwoordelijkheid voor passende zorg en ondersteuning. In lijn met de behoorlijkheidsnorm *bijzondere zorg* moeten menselijke waardigheid, grondrechten en fysieke en psychische veiligheid worden beschermd, waaronder tegen mishandeling, verwaarlozing, intimidatie en (financiële) uitbuiting.

5. Toezicht, signalering en handhaving

Effectief en onafhankelijk toezicht vraagt om een duidelijke toezichtstructuur, met ruimte voor zowel aangekondigde als, wanneer nodig, onaangekondigde controles. Signalen en meldingen van mogelijke misstanden moeten tijdig en zorgvuldig worden opgepakt, met heldere verantwoordelijkheden, voldoende handhavingsmogelijkheden en effectieve samenwerking tussen betrokken overheidsinstanties.

6. Toegankelijke melding en rechtsbescherming

Bewoners, familieleden, vertegenwoordigers en andere betrokkenen moeten op een laagdrempelige en veilige manier zorgen en mogelijke misstanden kunnen melden. Dit is extra belangrijk wanneer de melder afhankelijk is van de instelling waarop de melding betrekking heeft. Bescherming tegen benadeling of andere repercussies is daarom essentieel.

7. Doorlopende beoordeling en continuïteit van passende zorg

Niet alleen bij plaatsing, maar ook gedurende het verblijf moet worden beoordeeld of de opvang, zorg en begeleiding nog passend zijn. Bij veranderende omstandigheden of zorgbehoeften moeten herbeoordeling, doorplaatsing of

doorverwijzing mogelijk zijn, zodat de beschikbare plaats niet bepalend wordt voor de zorg die iemand ontvangt.

De genoemde aandachtspunten sluiten aan bij verschillende behoorlijkheidsnormen, waaronder bijzondere zorg, het respecteren van grondrechten, maatwerk, samenwerking, goede organisatie en professionaliteit. Deze normen zijn niet alleen relevant voor individuele situaties, maar ook voor de inrichting en uitvoering van het toezicht en het bredere stelsel van opvang, zorg en begeleiding.

Terugkoppeling

Gelet op de ernst van de signalen en de kwetsbare positie van de personen om wie het gaat, verneem ik graag op welke wijze de hiervoor genoemde aandachtspunten binnen de bestaande toezicht- en zorgstructuur zijn geborgd.

Daarnaast verneem ik graag of naar aanleiding van de recente signalen en de bij mij ontvangen meldingen reeds onderzoeken, inspecties of andere maatregelen zijn uitgevoerd of in gang zijn gezet en welke algemene bevindingen daaruit naar voren zijn gekomen. Indien en voor zover daaraan behoefte bestaat, ben ik uiteraard bereid om hierover met u in gesprek te gaan en de gesignaleerde aandachtspunten nader te bespreken.

Ik verzoek u mij hierover binnen **zes (6)** weken na dagtekening van deze brief te informeren.

Met vriendelijke groet,
de Ombudsman

mr. Jurima Bryson

Cc.: De Staten van Aruba