

Dat zegt Tonnie Bruining.
Hij wil het best
aantonen dat er
niet is. "Terwijl bijna
niemand het groot is, blijkt centrale



DE VOLGENDE

Het ligt voor het oprapen

Op 23 september 1999 werden de eerste resultaten van de evaluatie van het functioneren van de Wet Klachtrecht gepresenteerd. Een maand later lag het officiële rapport bij de Tweede Kamer. Uit de evaluatie blijkt dat 1 op de 10 zorginstellingen geen klachtencommissie heeft, terwijl de wet dit wel voorschrijft. Ook veel vrijgevestigde zorgaanbieders voldoen op dit punt niet aan de wet. Dat is niet niks. Het idee van een proefproces is dan snel geboren. Bij de presentatie van de resultaten liet de Consumentenbond stevige taal horen: "Wij willen graag het recht om namens patiënten de afwezigheid van klachtencommissies bij de rechter aan de kaak te stellen".

Sindsdien?

Stilte.

Geen procederende Consumentenbond of NPCF. De minister heeft rustig kunnen werken aan haar reactie op de evaluatie, niet gehinderd door een patiëntenbeweging. Nergens is een proefproces gestart om zorgaanbieders aan te spreken op naleving van de wet.

En het kan wel. Een proefproces van een postbesteller met astma werd gewonnen door het Astmafonds. Ook wonnen vier oudere vrouwen een proces voor het recht op thuiszorg.

Wetten als de wet klachtrecht zijn er om de positie van patiënten te versterken. Het is dan ook moeilijk te begrijpen dat de patiëntenbeweging niet reageert wanneer blijkt dat de rechten van patiënten bij minstens 10% van de zorgaanbieders niet zijn gewaarborgd.

De feiten zijn bekend, de middelen beproefd. Ze hoeven alleen maar toegepast te worden.

Nu wordt de wet medezeggenschap geëvalueerd. Deze wet stelt een cliëntenraad verplicht. Het is nu al duidelijk dat veel ziekenhuizen geen cliëntenraad hebben. Een aanleiding voor een gezamenlijke actie van Consumentenbond en NPCF?

ROLAND FRIELE

PROGRAMMALEIDER PATIËNTEN/
CONSUMENTEN BIJ NIVEL

IE?

nt naar

Van de 34 stuks verblijfsaccommodatie, bleken er maar elf stuks daadwerkelijk aangepast. Het is dus eigenlijk helemaal niet zo vreemd dat ik van de week al een aanvraag voor volgend jaar binnenkreeg. Met de opmerking 'Ik hoop dat je nog ergens een weekje vrij hebt staan'.

Het blijkt ook voor te komen dat vakantieparken bewust niet adverteren met hun aanpassingen. "Anders blijven de andere mensen weg", licht Bruining toe. Aanvankelijk geloofde zij zelf niets van deze opmerking. Maar inmiddels is ook bij haar een boeking geannuleerd. Dit gebeurde vlak nadat duidelijk was gemaakt dat de andere huisjes ook verhuurd konden worden aan mensen met een handicap.

"Het is een moeilijke kwestie", vindt Bruining. Ze heeft de VVV opgedragen om geïnteresseerden ervan op de hoogte te stellen dat het om aangepaste woningen gaat. Dit terwijl zij eigenlijk van mening is dat je daar niets over zou moeten zeggen. "Ik weet dat het heel krom is. Maar als een instelling bijvoorbeeld twee huizen huurt, dan bestaat de kans dat er van het derde huisje klachten komen. Er zijn nu eenmaal mensen die zeggen 'daar wil ik tijdens mijn vakantie niet mee geconfronteerd worden'. En zulke klachten wil ik voorkomen."

Hoewel Bruining nog heel wat moet regelen voordat de eerste gasten komen, speelt in haar achterhoofd de gedachte om later ook georganiseerde groepsvakanties aan te bieden. "Er zijn op Texel genoeg mogelijkheden voor activiteiten voor zowel gehandicapten als niet-gehandicapten. Zo kunnen mensen een soort Jan Plezier huren waarmee mensen die niet kunnen lopen ook in het natuurgebied de Slufter kunnen komen. Een ander idee is om zelf thuiszorg aan te bieden aan vakantiegangers. Maar voorlopig zit mijn hoofd nog vol met allerlei andere zorgen.

Want eerst moet de Triaan er staan en verhuurd worden."