

## 2011Z13418

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de omgang van Philadelphia met een bewoner en diens kritische ouders* (ingezonden 21 juni 2011).

### Vraag 1

Vindt u in het algemeen dat ouders van een cliënt het recht hebben op het uiten van kritiek op het beleid van de instelling, zeker als jarenlange maatregelen en bevindingen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) aangeven dat deze kritiek terecht is?<sup>1</sup>

### Vraag 2

Deelt u de mening dat het in het algemeen wenselijk is als klachtenprocedures door middel van mediation worden opgelost? Zijn er maatregelen mogelijk tegen instellingen die zich ondanks gemaakte afspraken aan mediation onttrekken, zoals Philadelphia in dit geval heeft gedaan?

### Vraag 3

Waar kunnen ouders naartoe nu de interne klachtencommissie van de instelling hun klacht ongegrond heeft verklaard en in de toelichting daarop helemaal niet op de argumenten van de klagers is ingegaan?

### Vraag 4

Begrijpt u de twijfel aan de eenzijdige uitspraak van de klachtencommissie in het licht van de waarneming van de IGZ dat er tussen de instelling en de cliëntvertegenwoordigers sprake was van «twee gesloten werelden met ieder hun eigen gelijk en perceptie»; een situatie die de IGZ «verontrustend» noemt?<sup>2</sup>

### Vraag 5

Begrijpt u het gevoel van de ouders dat Philadelphia de zorgverleningsovereenkomst met hun zoon opzegt omdat de instelling van de «lastige» ouders afwil? Op welke manier kunnen klokkenluiders zoals deze ouders in het algemeen worden beschermd tegen wraakacties zoals deze actie van Philadelphia?

<sup>1</sup> Dossier onderhands aan bewindspersoon verstrekt.

<sup>2</sup> Rapport van de Inspectie voor de gezondheidszorg over Philadelphia, locatie Rijsenburgsel aan te Driebergen d.d. 12-05-11, bijgesloten in het verstrekte dossier.

Vraag 6

Is er volgens u sprake van een gelijk speelveld tussen enerzijds een grote instelling als Philadelphia met een juridische afdeling en anderzijds de klager? Welke concrete maatregelen gaat u nemen om cliënten en hun vertegenwoordigers beter te beschermen als zij in een conflict met een zorgaanbieder komen?

Vraag 7

Wat is uw oordeel over het feit dat Philadelphia te kennen heeft gegeven dat desbetreffende 37 jarige man op 25 augustus moet zijn vertrokken? Voldoet Philadelphia aan zijn zorgplicht nu de cliënt per 25 augustus aanstaande op straat wordt gezet?

Vraag 8

Is het opzeggen van de zorgverleners overeenkomst in overeenstemming met de oplossingsrichting die Philadelphia richting de IGZ heeft aangegeven, waarin staat dat «cliëntvertegenwoordigers onderdeel van de oplossing zijn en dus bij de oplossing worden betrokken»? Is deze zaak een reden voor de IGZ om het standpunt in te nemen dat Philadelphia zich niet houdt aan de gemaakte afspraken?

Vraag 9

Hebben ouders in het algemeen voldoende mogelijkheden om invloed op de zorg voor hun kinderen in instellingen uit te oefenen? Zo ja, op welke manieren kunnen zij dit doen? Zo nee, op welke manier wil u dit bewerkstelligen?

Vraag 10

Is het verantwoord dat Philadelphia plotseling al het personeel in de betreffende locatie heeft ontslagen en vervangen door uitzendkrachten? Hoe ziet u deze actie van Philadelphia in het licht van de eerdere en aanhoudende kritiek van de IGZ dat het grote verloop onder het personeel juist een belangrijk aandachtspunt was?

Vraag 11

Hoe kan het dat de kwaliteit van zorg op deze locatie jarenlang onder de maat is geweest? Waarom kon Philadelphia, ondanks herhaald ingrijpen van de IGZ, toch hiermee doorgaan?

Vraag 12

Wat zegt het over de kwaliteit van zorg op deze locatie dat al het personeel plotseling is ontslagen en de IGZ de kwaliteit van zorg herhaaldelijk problematisch heeft genoemd? Onderstreept dit niet dat de ouders terecht aan de bel hebben getrokken over het gebrek aan kwaliteit van de zorg en intransparantie van de financiën?

Vraag 13

Deelt u de mening dat de Wet Cliëntenrechten Zorg klagende ouders niet zal beschermen tegen wraakacties van een zorgaanbieder zoals in deze zaak het geval lijkt? Hoe gaat u cliënten en ouders hiertegen beschermen?

Vraag 14

Op grond waarvan meent u dat ondersteuning van de klagende ouders door een door de zorgaanbieder aangewezen persoon, zoals in het wetsvoorstel van de Wet Cliëntenrechten Zorg wordt geregeld, de ouders een betere positie zal geven in dit type conflicten? Hoe kan onafhankelijkheid van de ondersteuning worden geborgd als instelling zelf deze ondersteuning toewijzen?

Vraag 15

Bent u van mening dat de onafhankelijkheid en de kwaliteit van een interne klachtencommissie moet worden gewaarborgd? Op welke wijze gaat u dit regelen en wat voegt de Wet Cliëntenrechten Zorg hieraan toe?

Vraag 16

Hoeveel meldingen heeft de IGZ in de afgelopen twee jaar gehad van slechte of ontbrekende zorg bij Philadelphia?

Vraag 17

Hoeveel locaties van Philadelphia staan nog onder verscherpt toezicht van de IGZ?