

Vergaderjaar 2003–2004

28 489¹

Wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector

A

NADER VOORLOPIG VERSLAG VAN DE VASTE COMMISSIE VOOR VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT²

Vastgesteld 7 november 2003

De memorie van antwoord gaf de leden van de commissie nog aanleiding tot het maken van de volgende opmerkingen en het stellen van de volgende vragen.

De leden van de **CDA**-fractie stelden nog een tweetal aanvullende vragen. Is de minister van VWS de mening toegedaan dat indien de klachtencommissie een klacht meldt bij de Inspectie zowel de beklagde, als de directie over deze melding dienen te worden geïnformeerd? De leden van de CDA-fractie vonden het voorts ongelukkig dat de staatssecretaris van VWS in haar brief van 25 maart 2003, als criterium voor «ernstige» klachten heeft genoemd, klachten die zo ernstig zijn dat deze bij behandeling door een tuchtcollege zouden leiden tot het opleggen van een maatregel. Dit wekt de indruk dat de klachtencommissie een soort verlengde arm gaat worden van een schriftelijke c.q. tuchtrechtelijke procedure. Als het zo is dat dit twee volledig gescheiden acties zijn zoals de minister van VWS antwoordt op de gestelde vragen, zo meenden de leden van de CDA-fractie, dan moet dit criterium niet worden gehanteerd. Deelt de minister deze opvatting en is hij bereid dit criterium te laten vallen? Indien zulks niet het geval is zal de klachtencommissie zich bij iedere klacht moeten buigen over de vraag of beklagde vervolgbaar is of niet.

Deze leden vonden dit in strijd is met de bedoeling van de klachtenbehandeling en van de (verplichte) melding, die primair tot doel heeft de Inspectie te «informereren» en een «signaal» te geven over het niveau van de zorg. Op welke acties doelt de minister als hij in de memorie van antwoord zegt dat «ernstige klachten die gemeld moeten worden, klachten zijn waarvan men de overtuiging heeft dat, er andere acties nodig zijn dan die welke tot de mogelijkheden van de commissie behoren»?

De leden van de fractie van de **PvdA** waren op hoofdlijnen positief over de wijzigingen in de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKZ). De wetwijziging beoogt de positie van de cliënt in de zorg te verstevigen en de kwaliteit van zorg beter te waarborgen. Deze leden ondersteunden dit streven van de minister van

¹ De eerder verschenen stukken inzake dit wetsvoorstel zijn gedrukt onder EK nrs. 213, 213a en 213b, vergaderjaar 2002–2003.

² Samenstelling: Werner (CDA), Van Leeuwen (CDA) (voorzitter), Van den Berg (SGP), Dupuis (VVD), Swenker (VVD), Kohnstamm (D66), Hamel (PvdA), Nap-Borger (CDA), Slagter-Roukema (SP), De Rijk (GL), Putters (PvdA).

VWS van harte. De memorie van antwoord d.d. 3 september 2003 gaf volgens de leden van de PvdA-fractie echter aanleiding aanvullende vragen te stellen betreffende de werking van de huidige WKCZ en de gevolgen van de invoering van de verplichting tot melding van ernstige klachten door klachtencommissies bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg in de nieuwe WKCZ.

De minister antwoordt in de memorie van antwoord dat de gevolgen van deze meldingsplicht niet zijn onderzocht. De leden van de PvdA-fractie stelden een nadere beschouwing van de minister echter op prijs, zowel omtrent de werking van de huidige WKCZ als ten aanzien van de te verwachten gevolgen van de hierboven bedoelde meldingsplicht in de nieuwe WKCZ. Daarbij zouden zij graag de aandacht gevestigd zien op de volgende vragen die in hun ogen nog onvoldoende beantwoord zijn.

Allereerst vroegen de leden van de PvdA-fractie zich af in hoeverre de in de huidige situatie geldende procedures en termijnen rond het melden van ernstige klachten worden nagekomen. Daarnaast vroegen zij hoe er door zorgaanbieders wordt gereageerd op gebleken situaties die de verantwoorde zorg in gevaar brengen. Heeft de minister voorbeelden waaruit het niet goed functioneren van de bestaande regelingen naar voren komt? Voorts zouden zij graag weten of hieromtrent klachten bekend zijn bij de Ombudsman, van welke aard deze eventuele klachten zijn en hoe de regering hierover oordeelt. Zijn verschillen in gedrag tussen zorgaanbieders bij het al dan niet melden van calamiteiten en misstanden bij de Inspectie te herleiden tot onduidelijkheden omtrent de noodzaak tot melden? Indien dit zo is, neemt artikel 4a deze onduidelijkheden weg?

Deze leden vroegen vervolgens hoe noodzakelijk de verplichting is voor klachtencommissies om ernstige klachten bij de Inspectie te melden, gezien de bepaling in artikel 4a dat de zorgaanbieder deze onverwijld aan de met toezicht belaste ambtenaar meldt. Welke meerwaarde heeft de meldingsplicht voor klachtencommissies ten opzichte van deze bepaling en ten opzichte van een mogelijkheid voor de Inspectie om meldingen door klachtencommissies bij zorgaanbieders op te vragen?

Voorts stelden de leden van de PvdA-fractie nog vragen omtrent de te verwachten gevolgen van de invoering van de zojuist bedoelde meldingsplicht. Welke consequenties heeft deze voor de onafhankelijkheid en laagdrempeligheid van klachtencommissies voor zowel de klager als de aangeklaagde? Wat zijn de gevolgen voor het karakter van de behandeling van klachten?

De leden van de PvdA-fractie zouden tenslotte graag nader inzicht verkrijgen in het nut en de noodzaak van de plicht tot het melden van ernstige klachten door klachtencommissies bij de Inspectie zonder tussenkomst van de zorgaanbieder. Hoe zinvol acht de minister nader onderzoek naar de werking van de huidige WKCZ ter vergroting van dit inzicht? De leden van de PvdA-fractie zagen de reactie van de minister met belangstelling tegemoet.

De leden van de **VVD**-fractie hadden moeite met de memorie van antwoord. Vooral trof deze leden de inconsistentie in de beantwoording van de minister van de vele vragen omtrent het amendement Van Heteren. Enerzijds merkt de minister op dat hij veel bezwaren ziet tegen het amendement, anderzijds denkt hij dat het niet zo'n vaart zal lopen. Het kwam de leden van de VVD-fractie voor dat wetgeving waarbij wordt uitgegaan van gissingen, niet de toets der kritiek kan doorstaan.

In zijn oorspronkelijke vorm zou het wetsvoorstel op volledige instemming van deze fractie kunnen rekenen. Het is een goede zaak om instellingen te verplichten calamiteiten aan de Inspectie te melden. Het is tragisch dat de instellingen kennelijk hiertoe verplicht moeten worden en het niet steeds op eigenlijk initiatief al doen. De wet legt nu terecht die verplichting op. De leden van de VVD-fractie bleven zich echter zorgen maken over het verlies aan openheid en het verlies van het informele karakter van klachtenafhandeling, die voor partijen vaak bevredigend verloopt. Opnieuw stelden de leden van deze fractie het punt aan de orde dat geen overleg met het «veld» heeft plaatsgevonden. Naar blijkt uit de enorme hoeveelheid brieven van klachtencommissies kan de wet niet op hun bijval rekenen. In tegendeel: men maakt zich ernstig zorgen over de ruimte voor het eigen functioneren. Dat in sommige instellingen klachtenprocedures slecht lopen en dat onvoldoende wordt gerapporteerd op het punt van calamiteiten, moge een feit zijn maar voor deze situatie is juist de wet aangescherpt (zonder amendement).

De leden van de VVD-fractie stelden vast dat de minister nog op geen enkele manier is tegemoet gekomen aan de fundamentele bezwaren die bij deze fractie leven met oog het amendement, en zeiden de wet in deze vorm daarom niet te kunnen steunen.

De discussie over bovengenoemde wetswijziging concentreert zich rond de verplichte melding van ernstige klachten aan de Inspectie Volksgezondheid. De leden van de fractie van **GroenLinks** bleven bij hun eerdere standpunt dat een dergelijke meldingsplicht goed en belangrijk is. Zonder meldingsplicht is de kans te groot dat ernstige klachten de Inspectie niet bereiken. Dat kan slecht zijn voor de behandeling van bepaalde klachten én de Inspectie krijgt onvoldoende overzicht over de ernstige klachten. Wel vroegen deze leden of het voldoende is om de meldingsplicht alleen te laten gelden voor de Klachtencommissie(s). Zouden niet ook bijvoorbeeld de zogenaamde klachtenfunctionarissen die sommige instellingen hebben, eronder moeten vallen?

De leden van de **SP**-fractie hadden kennisgenomen van de op 3 september 2003 ontvangen memorie van antwoord op de onderhavige wetswijzigingen. Zij juichten de aanpassing c.q. aanscherping van een aantal artikelen van de oude wet toe, zoals daar zijn de verplichting voor instellingen om calamiteiten te melden, de aanscherping van bepalingen inzake jaarverslaglegging en het opdragen van het toezicht op de naleving van de wet aan de Inspectie. Ook de mogelijkheid voor klachtencommissies om naar hun oordeel ernstige klachten te kunnen melden vormde naar de mening van de leden van de SP-fractie een versterking van de geest van de wet. Nu echter bij amendement van de Tweede kamer (amendement van Heteren) de mogelijkheid tot melden is veranderd in een meldingsplicht voor klachtencommissies hadden deze leden bezwaren tegen de wetswijziging.

De bezwaren zijn in eerste termijn al neergelegd door met name de leden van de **CDA**-fractie. In de memorie van antwoord gaat de minister hierop onvoldoende in. Gelet ook op de vele bezwaren van klachtencommissies uit het hele land (en deze zullen de wet toch moeten uitvoeren) als ook van de KNMG mede namens de NVZ, GGZ- Nederland, Arcares en de vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, dachten deze leden anders dan de minister dat het wèl zo'n vaart zal lopen als de verschillende partijen die zich bezig moeten houden met de invoering beklemtonen. De bereidheid om mee te werken aan klachtenprocedures zal afnemen en het functioneren van de klachtencommissies zal afnemen, ook al omdat de commissies hebben aangegeven niet op deze manier te willen werken.

Op zich konden de leden van de **SP**-fractie zich wel vinden in de bedoeling van het amendement Van Heteren. Ernstige, regelmatige, structurele fouten dienen gemeld te worden aan de Inspectie. In het verleden gebeurde dat niet omdat klachtencommissies een geheimhoudingsplicht hadden. Met de mogelijkheid om te kunnen melden, wordt hierin naar het oordeel van de SP-fractie voldoende tegemoet gekomen, waarbij ook de aanscherping van de regels voor het jaarverslag een goede mogelijkheid geven aan de Inspectie om te monitoren.

De leden van de SP-fractie constateerden dat er voor de aanneming van het amendement niet goed is nagedacht over de uitvoering en dat er niet eerst overleg met het veld is gevoerd.

Zij zijn voor een meldingsplicht voor instellingen en voor een meldingsmogelijkheid voor klachtencommissies, een meldingsplicht voor deze commissies wijzen wij af, omdat deze zijn doel voorbijschiet. Een plicht zal ten koste gaan van de kerntaak, afhandeling van klachten, en leidt tot onnodige juridisering van een als laagdrempelig bedoelde voorziening. De vanzelfsprekendheid waarmee klager en aangeklaagde nu meewerken aan de behandeling en oplossing van klachten, komt met een meldingsplicht voor klachtencommissies bij de Inspectie in het geding. Een meldingsplicht stelt het vertrouwen in de klachtencommissies in de waagschaal.

Apart van het bovenstaande wensten de leden van de SP-fractie nog antwoord van de minister op de vraag of de financiering van de IGZ toereikend is voor deze uitbreiding van taken en zo niet, op welke gronden de Inspectie tot keuzen dient te komen. Ook de leden van de SP-fractie zagen met belangstelling de reactie van de minister tegemoet.

Signalen uit het veld geven aan dat de afgelopen jaren is gebleken dat de Inspectie onvoldoende meldingen binnen heeft gekregen van calamiteiten die wel hebben plaatsgevonden maar desalniettemin niet bij de Inspectie zijn bekend gemaakt, aldus merkten de leden van de **SGP**-fractie, op mede namens de **ChristenUnie**. Verwacht de minister dat door de invoering van de meldingsplicht van de klachtencommissie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg dit aanmerkelijk zal verbeteren? Is de Inspectie qua menskracht ook in dit opzicht in staat, om aan de grondwettelijke taak van de overheid, tot bevordering van de volksgezondheid, te voldoen? Verwacht de minister dat door directe toegang van de klachtencommissie tot de Inspectie in geval van calamiteiten eerder misstanden in individuele praktijken van zelfstandig werkende beroepsbeoefenaren kunnen worden aangepakt, zo vroegen deze leden tot besluit.

De voorzitter van de commissie,
Van Leeuwen

De griffier van de commissie,
Janssen