

28 489

Wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector

VOORLOPIG VERSLAG VAN DE VASTE COMMISSIE VOOR VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT¹

Vastgesteld: 9 juni 2003

Het voorbereidend onderzoek van dit wetsvoorstel heeft de commissie aanleiding gegeven tot het maken van de volgende opmerkingen en het stellen van de volgende vragen.

De leden van de **CDA**-fractie hadden kennisgenomen van de onderhavige wetswijziging, waarover zij een aantal vragen hadden. De vragen betroffen uitsluitend het door de Tweede Kamer ingebrachte amendement met betrekking tot de verplichting voor de klachtencommissie om ernstige klachten te melden aan de met het toezicht belaste ambtenaar, in casu het staatstoezicht op de gezondheidszorg. De minister van VWS heeft de Tweede Kamer dit amendement ontraden. Graag zouden de leden van de CDA-fractie de argumenten en overwegingen van de minister vernemen die hem tot dit standpunt hebben gebracht. In de Handelingen van de Tweede Kamer hadden zij slechts summiere overwegingen aangetroffen. Graag nodigden deze leden de minister uit alsnog zijn stellingname uitvoerig te beargumenteren.

Heeft over de verplichting overleg plaatsgevonden met betrokken partijen, zo vervolgden deze leden. Wat is de zienswijze van die partijen op dit punt? Wat is het oordeel van de patiëntenverenigingen, de beroepsorganisaties en koepels van zorginstellingen? Zijn er rapporten c.q. studies bekend of adviezen uitgebracht waarin de meldingsplicht voor de klachtencommissies onderwerp van studie c.q. advies is geweest? Zo ja, wat was dan over het algemeen het oordeel? De leden van de CDA-fractie hadden een brief ontvangen van de KNMG (De Koninklijke Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst), waarin zij wijst op de nadelen en risico's die aan de verplichting verbonden zijn en waarin wordt gewezen op de schadelijke werking die deze verplichting kan hebben op het inhoudelijk functioneren van de commissie, de behandeling van de klachten en de afhandeling van de klachten en vooral het oplossen en wegnemen van de oorzaken van de klacht. Deelt de minister die zienswijze?

Wat wordt eigenlijk met de verplichte melding beoogd, zo vroegen de leden van de CDA-fractie. Wordt beoogd dat er door de inspectie beter op

¹ Samenstelling:

Boorsma (CDA), Werner (CDA), Van Leeuwen (CDA), (plv. voorzitter), Van den Berg (SGP), Van Heukelum (VVD), Ter Veld (PvdA) (voorzitter), Dees (VVD), Ruers (SP), Stekelenburg (PvdA), Van Schijndel (GL), Swenker (VVD) en Kohnstamm (D66).

wordt toegezien dat de klacht goed wordt behandeld en dat maatregelen worden c.q. zijn genomen om herhaling te voorkomen? Of wordt beoogd te bezien of tuchtrechtelijke c.q. strafrechtelijke procedures jegens de beklaagde moeten worden in gang gezet? Graag vernamen de leden van de CDA-fractie de opvatting van de minister.

Wat is het oordeel van de Inspectie zelf over deze verplichte melding? De leden van de CDA-fractie waren met name geïnteresseerd in de vraag of de verklaringen en alles wat de beklaagde in de loop van de klachtenbehandeling heeft gezegd of verklaard en is vastgelegd in documenten en interne rapporten van het interne onderzoek dat naar aanleiding van de klacht is gedaan, ook in het dossier van de melding moeten worden opgenomen c.q. door de Inspectie kunnen worden opgeëist en zo deel kunnen gaan uitmaken van de stukken voor de tuchtrechter c.q. strafrechter. De vraag is dan of de rechtsbescherming van de beklaagde wel voldoende gewaarborgd is. Hoe ziet de minister dit? Vermeden moet worden, zo meenden deze leden, dat aldus de klachtenbehandeling onderdeel gaat worden van een strafrechtelijk c.q. tuchtrechtelijk onderzoek. Dat zal het werk van de klachtencommissie en de afhandeling van de klacht in een totaal andere context plaatsen en het proces van een vertrouwelijke afhandeling van klachten zeer beïnvloeden. Dit geldt temeer, aldus deze leden, daar in de toelichting als criterium wordt genoemd voor ernstige klachten: klachten die bij het tuchtcollege tot het opleggen van een maatregel zouden leiden.

Ziet de minister deze risico's en zo ja, wat denkt hij daaraan te kunnen doen? Kan de minister informatie geven over hoe dit in vergelijkbare situaties op andere beleidsterreinen of in andere sectoren is geregeld? Zijn interne verklaringen en onderzoeken vanwege de directie om misstanden op te heffen opeisbaar door de functionarissen die met het gerechtelijk onderzoek zijn belast?

Tenslotte stelden de leden van de CDA-fractie nog de vraag of de klager melding bij de klachtencommissie kan afdwingen. Immers het begrip «ernstig» kan door de klager heel anders worden geïnterpreteerd dan door de commissie. Hoe wordt gehandeld in geschillen daarover?

De leden van de **VVD**-fractie hadden met belangstelling en deels instemming het wetsvoorstel gelezen. In zijn oorspronkelijke vorm zou het wetsvoorstel op volledige instemming van de 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 eigen initiatief al doen. De wet legt nu terecht die verplichting op. Minder gelukkig waren de leden van de VVD-fractie met de bij amendement eveneens aan klachtencommissies opgelegde plicht tot melding van calamiteiten. Gaarne zouden deze leden de minister de volgende vragen willen voorleggen.

Welke mogelijkheden zijn er voor de inspectie of de wetgever deze verplichting (voor de instelling en de klachtencommissie) af te dwingen? Het is immers vaak onmogelijk voor buitenstaanders er achter te komen wat in een zorginstelling aan calamiteiten plaatsvindt. Is de minister van mening dat de kerntaak van de klachtencommissie overeind kan blijven (namelijk het bemiddelen tussen hulpvrager en hulpverlener naar aanleiding van een klacht), nu er voor de hulpverlener de zekerheid is, dat de commissie melding maakt van een calamiteit aan de Inspectie? De leden van de VVD-fractie maakten zich zorgen over het verlies aan openheid en het verlies van het vaak informele karakter van klachtenafhandeling, die nu voor partijen redelijk bevredigend verloopt. Zou het (gezien de mediërende taak van de klachtencommissie) niet meer voor de

hand liggen een melding van een ernstige gebeurtenis over te laten aan de beslissing daaromtrent van de klachtencommissie zelf? Zal de bereidheid van de instelling zelf om te melden niet afnemen, nu de klachtencommissie de wettelijke plicht heeft opgelegd gekregen tot melding van ernstige zaken en de instelling het als het ware aan de klachtencommissie kan overlaten om te melden?

Is het de minister bekend wat de mening is van de klachtencommissies zelf over dit amendement? Is de minister bereid dit nader te onderzoeken, zo vroegen deze leden tot besluit.

De leden van de VVD-fractie zagen met bijzondere belangstelling uit naar het antwoord van de minister.

De voorzitter van de commissie,
Ter Veld

De griffier van de commissie,
Janssen