

brief voor nodig zijn. Mijn reactie was toen en is ook nu dat wij het probleem heel snel en simpel kunnen oplossen door snel tot behandeling over te gaan. Ik heb van de voorzitter begrepen dat hij voornemens is om het wetsvoorstel, zo mogelijk, op het schema van volgende week te zetten. Anders wordt het wellicht een week later. Als hier nu geen inhoudelijk en doorslaggevend bezwaar tegen rijst, dan zou ik zeggen dat de voorzitter moeilijk iets anders kan doen dan het verzoek van de commissie honoreren om dit snel te agenderen. De Kamer kan dan snel tot behandeling overgaan.

De heer **Apostolou** (PvdA): Voorzitter! Voor een goed begrip: ik pleit niet voor uitstel tot ik weet niet wanneer. In antwoord op de vraag van de heer Schutte kan ik zeggen dat wij vorige week inderdaad om enig uitstel hebben verzocht. Wij wilden nog politiek overleg voeren, juist vanwege dat amendement. Dit is iets dat, wat ons betreft, niet al te vaak moet gebeuren. Het was een zeer uitzonderlijke situatie. In die zin vinden wij het niet goed dat dit wetsvoorstel niet behandeld wordt. Ik weet dat het wetsvoorstel al in september op de agenda heeft gestaan. Toen is de behandeling ook uitgesteld. Het is nu februari. Ik ben geen voorstander van continu uitstel.

Gezien de situatie die gisteren is ontstaan, lijkt het mij evenwel verstandig om het antwoord van de staatssecretaris af te wachten, opdat wij dit wetsvoorstel ordelijk kunnen behandelen. Het kan zijn dat dat niet volgende week, maar de week daarop gebeurt. In die zin pleit ik niet voor uitstel, maar voor een ordelijke afhandeling van de procedures, zoals wij die gisteren hebben afgesproken.

De heer **Verhagen** (CDA): Voorzitter! De CDA-fractie heeft geen behoefte aan een nadere reactie van de staatssecretaris op de desbetreffende brief, als het zeker is dat de Rijkswet op het Nederlandschap spoedig wordt behandeld. Als dat niet zeker is, dan komt de noodprocedure om de hoek kijken. Als de fractie van de heer Apostolou geen bezwaar ziet om dit onderwerp volgende week of de week daarna op de agenda te plaatsen, als daar tenminste ruimte voor is, dan zien wij geen aanleiding om aan te dringen op een nadere brief van de staatssecretaris op dit punt. Dat komt pas om de hoek kijken op het moment dat het uitstel van langere duur wordt.

De **voorzitter**: Ik stel het volgende vast. De argumenten zijn gewisseld. Het punt staat op de agenda. Het is van de agenda afgevoerd, omdat men wat tijd nodig had voor overleg. Dat gebeurt wel meer, zonder dat dit

duidt op uitstel van geruime tijd. Dat is ook de reden waarom het punt weer netjes is opgevoerd. Er heeft mij geen voorstel van de commissie bereikt om het niet te behandelen. Derhalve blijft het op de agenda staan. Ik stel vast dat het wetsvoorstel ± dat is de conclusie van de commissie geweest ± gereed is voor plenaire behandeling. Wat dat aangaat, is er ook geen reden voor uitstel. Het punt blijft dus op de agenda staan. Mochten zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, dan merken wij dat wel. Zoals gebruikelijk, kan daar dan bij de regeling over worden gesproken. Deze vindt dinsdagmiddag en niet tussentijds plaats.

Aan de orde is de voortzetting van de behandeling van:

- **het wetsvoorstel Regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet klacht-recht cliënten zorgsector) (23040).**

De algemene beraadslaging wordt hervat.

□

Minister **Borst-Eilers**: Voorzitter! Ik dank de verschillende woordvoerders hartelijk voor hun inbreng bij dit belangrijke wetsvoorstel. Alvorens ik specifiek inga op de verschillende vragen en opmerkingen wil ik een paar algemene inleidende opmerkingen maken. Daaraan voorgaande, maak ik de Kamer mijn excuses voor het feit dat wij zo bijzonder laat hebben gereageerd op de kwestie van de samenhang met de Wet BOPZ. Dat hadden wij eerder kunnen en moeten doen. Ik ben de fractie van D66 dankbaar voor het feit dat zij in de nota naar aanleiding van het eindverslag aandacht voor dit punt heeft gevraagd. Dat geldt trouwens ook voor andere fracties, hoor ik de staatssecretaris zeggen. Het ging dus over de positie van de vrijwillig opgenomen patiënt. Door de aanscherping van de procedurele waarborgen in deze wet is de grond onder die opmerkingen komen te vervallen. Wel is hierdoor een ander probleem ontstaan. Dat betreft artikel 41 van de Wet BOPZ, dat handelt over het beklagrecht van de

Borst-Eilers

gedwongen opgenomen patiënt. Hierin wordt het bestuur opgedragen om over een aantal rechtspositionele aangelegenheden een regeling te treffen. De inrichting van die regeling wordt verder vrijgelaten. Destijds heeft staatssecretaris Simons toegezegd dat dit artikel wordt aangepast als in de algemene klachtwet een commissie zou worden voorgeschreven. Aangezien dat nu het geval is, moet die aanpassing dus plaatsvinden. De Kamer heeft daar zojuist onze tweede nota van wijziging op dit punt over ontvangen, maar nogmaals: dat is dus te laat gebeurd.

De heer **Van Boxtel** (D66): Voorzitter! Een korte vraag. Ik ben ook blij dat die wijziging er is. Ik lees in de aanpassing dat nadere regels omtrent de commissie bij AMvB kunnen worden gesteld. Ik heb nog niet de tijd gehad om de toelichting helemaal te lezen, maar betekent dit dat de samenstelling van die commissie gelijklopend is aan de commissie, zoals die wordt voorzien in de klachtwet?

Minister **Borst-Eilers**: U bedoelt het gestelde over de onafhankelijke voorzitter en het overlaten van de verdere samenstelling aan...?

De heer **Van Boxtel** (D66): Exact.

Minister **Borst-Eilers**: Ja, dat is het geval.

De staatssecretaris en ik hechten veel belang aan dit wetsvoorstel. Dat mag men ook afleiden uit het feit dat wij beiden vandaag achter de regeringstafel zitten.

Wij hebben in dit huis in september vorig jaar met elkaar gesproken over het wetsvoorstel Medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Nu is de bespreking van het wetsvoorstel Klachtrecht cliënten zorgsector aan de orde. Beide wetsvoorstellen zijn loten van dezelfde overigens inmiddels gekapte stam, namelijk het wetsvoorstel Democratisch functioneren zorginstellingen. De snelle agendering van dit wetsvoorstel kort na het uitbrengen van de nota naar aanleiding van het eindverslag en na de nota van wijziging, doet ons deugd. Het is goed dat het wetsvoorstel na de zeer lange voorbereidings-tijd voortvarend wordt afgehandeld.

Het belang van een goede klachtenregeling wordt door niemand betwist. Mensen die niet

tevreden zijn over hun behandeling of verzorging moeten de mogelijkheid hebben om op een gemakkelijke ± dus een laagdrempelige ± wijze een klacht daarover in te dienen. In eerste instantie dient dit bij de zorgaanbieder te gebeuren, zodat eventuele problemen kunnen worden opgelost en onvrede kan worden weggenomen. Mocht de klacht op dat niveau niet tot tevredenheid worden afgehandeld, dan moet er ook een redelijk toegankelijke beroepsinstantie zijn, en dat is de provinciale klachtencommissie. Wij belijden nu al jaren met de mond dat een goede klachtenregeling belangrijk is en er dus moet komen. Het is nu bijna zover dat de discussie hierover kan worden afgerond.

Wij denken dat de regeling die wij vandaag bespreken voldoende houvast biedt, zowel aan de klager ± en daar gaat het in de eerste plaats om ± als aan de zorgaanbieder. Alle betrokkenen wordt voldoende duidelijkheid geboden zonder dat er al teveel tot in details geregeld wordt. De zorgaanbieder wordt door deze wet gestimuleerd, zelf zijn verantwoordelijkheden te nemen en die goed in te vullen.

Deze regeling heeft niet alleen betrekking op de belangen van de individuele cliënt, maar draagt via de afhandelingsprocedure ook meer in het algemeen bij aan de verbetering van de kwaliteit en van de doelmatigheid van de zorgverlener; vooral omdat de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling in eerste instantie gelegd wordt bij degene die daadwerkelijk iets aan de oplossing kan doen. Dit is dus de zorgaanbieder. In dat verband is terecht opgemerkt dat zo'n klacht ook gezien kan worden als een gratis kwaliteitsadvies aan de zorgaanbieder.

De zorgaanbieder moet de klacht dan ook zeker niet als negatief of bedreigend ervaren. Men moet klachten incorporeren in het gehele kwaliteitsbeleid en dat gebeurt gelukkig ook steeds meer. Klachten moeten beschouwd worden als signalen die waardevolle informatie geven op grond waarvan verbeteringen kunnen worden aangebracht. Zorgaanbieders zien deze verbeteringen vaak zelf niet, omdat zij een andere invalshoek hebben dan een patiënt of een cliënt. Het mes van een goede klachtbehandeling snijdt dus aan twee kanten.

Bij mijn voorbereiding op dit debat viel mijn oog op de opmerking van

de Raad van State, die schrijft dat het nu al de derde keer in zeven jaar is dat een wetsvoorstel over een klachtenregeling op het terrein van de zorgverlening aanhangig is. In het nader rapport stelt de regering dat dit laat zien hoezeer de gedachten over een voorziening van die aard in beweging zijn. Vervolgens spreekt de regering in dat rapport de hoop uit dat de beide Kamers der Staten-Generaal, de betrokken instellingen en de beroepsbeoefenaren de met dit wetsvoorstel ingeslagen koers zullen aanvaarden als een goede en werkbare regeling van deze materie. Vanzelfsprekend sluiten de staatssecretaris en ik ons hierbij graag aan.

Dit neemt niet weg dat de ontwikkelingen steeds maar verder gaan. Zo bevatte ook het eindverslag van de Kamer over dit wetsvoorstel een aantal suggesties ter verbetering die naar onze mening waardevol zijn. Mede naar aanleiding van dat verslag hebben de staatssecretaris en ik de Kamer de eerste nota van wijziging toegezonden.

Voorzitter! Waarom deze regeling en waarom is er überhaupt een wettelijke regeling nodig? De gezondheidszorg is mensenwerk en waar mensen werken, worden nu eenmaal fouten gemaakt. Ook hulpverleners hebben wel eens een minder goede dag. Dit mag begrijpelijk zijn, maar als je patiënt bent, is dat zeer onaangenaam. Bij alle onzekerheid die de situatie van een patiënt of cliënt toch al kan kenmerken, is het extra vervelend als deze niet adequaat behandeld wordt, onprettig bejegend of te lang moet wachten. Het kan dan zijn dat je als patiënt of als cliënt iets meemaakt dat zo vervelend is, dat je wilt voorkomen dat het een ander ook zal overkomen. Dat kan ook een reden zijn om een klacht naar voren te brengen.

Dat is allemaal begrijpelijk, maar er is natuurlijk het probleem van de drempel. Er blijkt in de praktijk een hoge drempel te bestaan voor patiënten om formeel een klacht in te dienen. Het is de bedoeling van het wetsvoorstel om die drempel te verlagen. Het wetsvoorstel waarborgt immers dat een patiënt met zijn klacht bij de hulpverlener terecht kan en waarborgt ook dat de hulpverlener weet dat er klachten ingediend kunnen worden. De hulpverlener is ook verplicht, die klacht serieus te nemen. Dat hoort onlosmakelijk bij klantgerichtheid, bij goed professio-

Borst-Eilers

neel handelen. Kortom, dat hoort bij kwaliteit van zorg. Wij denken dan ook dat dit wetsvoorstel op het punt van klachtbehandeling voorziet in een belangrijke leemte die er ondanks andere wetten nog steeds was.

Er zijn natuurlijk ook andere wegen te bewandelen voor het indienen van klachten. Ik denk aan de weg van de burgerlijke rechter. Dat is echter een weg die voor een speciaal soort klachten en problemen aangewezen is, bijvoorbeeld als het gaat om materiële schade, om zaken waarvoor men een civiele procedure aan wil spannen. Dit brengt bovendien financiële risico's, problemen van bewijsvoering met zich. Kortom, voor een klager met het soort klachten dat ik zojuist noemde, is dat een moeilijk begaanbare en niet de meest juiste weg.

Dan is er nog het tuchtrecht, maar dat biedt ook voor dit type klachten niet altijd soelaas. Het heeft bovendien niet de genoegdoening van de individuele patiënt/cliënt als doelstelling. Het tuchtrecht heeft als eerste doelstelling het bewaken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg uit een oogpunt van algemeen belang.

Het oorspronkelijke wetsvoorstel was tamelijk terughoudend op het punt van wettelijke waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling door de zorgaanbieder. De kritiek die vele kamerleden daarop geuit hebben in de stukken is dan ook voor de staatssecretaris en mij aanleiding geweest om ons daarop nog eens goed te bezinnen. Het resultaat daarvan is de onlangs ingediende nota van wijziging. Wij menen dat daarbij de waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling voldoende worden uitgebreid.

Wij vinden het in de eerste plaats belangrijk dat de klachtbehandeling opgedragen wordt aan een commissie waarvan de voorzitter onafhankelijk is. Verder stellen wij voor, waarborgen op te nemen over de termijnen waarbinnen de klachtbehandeling moet zijn afgerond, over de mogelijkheden die klager en aangeklaagde dienen te krijgen om hun zienswijze voor de klachtencommissie naar voren te brengen en over de mogelijkheden voor bijstand. Ten slotte verplicht het voorstel de zorgaanbieder om binnen één maand

te reageren op de uitspraak van de klachtencommissie en om in die reactie te melden welke activiteiten ondernomen zijn of welke wijzigingen in de richtlijnen voor zorgverlening aangebracht zijn naar aanleiding van de uitspraken.

Met deze aanvullingen ligt er naar onze mening een afgewogen regeling voor, die enerzijds een zorgvuldige behandeling van klachten door zorgaanbieders waarborgt en anderzijds weer niet zo zwaar is aangezet dat er als het ware een min of meer pseudo-rechterlijke procedure in het leven is geroepen.

Een ander punt dat door de Kamer terecht naar voren was gebracht is de kwestie van de reikwijdte, aanvankelijk beperkt tot zorgaanbieders bekostigd met collectieve middelen. In de nota naar aanleiding van het eindverslag was aangegeven dat ook wij die reikwijdte te beperkt vinden. Het belang van een zorgvuldige en laagdrempelige klachtbehandeling is naar onze mening ook aanwezig, ongeacht de wijze waarop die zorgverlening of dienstverlening bekostigd wordt. Daarom wordt in de nota van wijziging voorgesteld om de wettelijke bepalingen te laten gelden zowel voor de zorgaanbieders die met collectieve middelen worden gefinancierd als voor de zorgaanbieders die via particuliere betalingen worden bekostigd. Met die uitbreiding wordt ook bereikt dat de reikwijdte nu gelijk is aan die van de kwaliteitswet zorginstellingen. Door de uitbreiding van de reikwijdte van het wetsvoorstel komt het klachtrecht dus toe aan alle cliënten, ongeacht of het om ziekenfondspatiënten of om particuliere patiënten gaat.

De heer **Schutte** (GPV): Voorzitter! Gaat de minister nog in op de concrete vraag wat de rechtsgrond is voor de uitbreiding van de reikwijdte? Ik heb er in mijn bijdrage op proberen te wijzen dat de rechtsgrond heel centraal stond in de oorspronkelijke motivering om de koppeling te leggen met collectieve bekostiging. Nu is deze breder geworden. Er valt ook niet-collectieve bekostiging onder. Wat is hier nu de rechtsgrond van? De feitelijke omschrijving begrijp ik wel.

Minister **Borst-Eilers**: Als de heer Schutte het goed vindt, kom ik hier iets later op terug. Het is zeker een punt dat ik zo belangrijk vind, dat ik

hier apart nog even bij stil wil staan. Maar ik geef nu bij wijze van inleiding even een kort overzicht van de punten in de nota van wijziging.

Als cliënten niet in staat zijn zelf hun klacht naar voren te brengen, kan er namens hen geklaagd worden. Dit kan gedaan worden door een wettelijke vertegenwoordiger, door iemand die door een cliënt is aangewezen, en voorts door iedereen die een redelijke grond heeft om namens de cliënt te klagen. Ik wil nog eens nadrukkelijk zeggen dat dit zeker niet alleen familieleden behoeven te zijn. De toegang tot de klachtbehandeling is vrij open, mits het duidelijk gaat om een klacht namens de patiënt en mits degene die namens de patiënt klaagt een duidelijke reden heeft om in die positie te klagen.

Dit brengt me op het punt van de nabestaanden. Er is door verschillende woordvoerders op gewezen dat het goed zou zijn, wanneer er klachten zijn van de aard waar deze wet betrekking op heeft, dat deze ook door de nabestaanden naar voren zouden kunnen worden gebracht en ook in behandeling genomen, ter genoegdoening van de nabestaanden. Nabestaanden zijn per definitie mensen die heel dicht bij de cliënt hebben gestaan. Maar het zou natuurlijk ook goed zijn met het oog op de tweede doelstelling, het voorkomen van soortgelijke vervelende dingen bij volgende cliënten of patiënten.

De staatssecretaris en ik hebben dit overwogen en wij hebben vrij snel geconcludeerd dat we hierin graag met de woordvoerders die dit naar voren hebben gebracht, willen meegaan. Wij hebben de Kamer hiertoe een derde nota van wijziging uitgereikt. Wij hopen dat zij deze inmiddels ontvangen heeft. Hierin wordt ook aan dit punt tegemoetgekomen. Ik hoop dat de Kamer het hiermee eens is en dat zij de tekst in de toelichting ondersteunt.

Voorzitter! Ik wil nu graag enkele opmerkingen maken over het punt van de individueel werkende beroepsbeoefenaar. Hierover zijn ook vragen gesteld, bijvoorbeeld: hoe moet het met de toepassing van de wet bij dergelijke mensen? Ik denk aan de huisarts, de tandarts, misschien ook de vrij gevestigde specialist of de specialist die zelfs niet aan een ziekenhuis verbonden is, bijvoorbeeld de thuis werkende oogarts. De wet vergt ook van deze

Borst-Eilers

mensen dat zij de verplichtingen uit de wet nakomen. Dit lijkt moeilijker dan het is. Bij de huisarts nemen bijvoorbeeld de districtshuisartsenverenigingen deze taak op zich. Zij vinden dit op zich geen probleem. Zo kan het ook in andere beroepen geregeld worden. Er zijn verschillende beroepen waarbij de beroepsvereniging de geëigende instantie is om te zorgen dat er een dergelijke commissie komt. Dit kan een landelijke beroepsvereniging zijn, maar men kan het ook, zoals bij de huisartsen, meer regionaalsgewijze regelen.

Mevrouw **Dankers** (CDA): Voorzitter! Is het zo dat er bij alle beroepen, als het gaat om het verlenen van zorg, landelijke beroepsgroepen zijn en zijn degenen die zo'n beroep uitoefenen, verplicht hiervan deel uit te maken?

Minister **Borst-Eilers**: Mijnheer de voorzitter! Het antwoord op de vraag van mevrouw Dankers is "nee". Niemand is verplicht om lid te zijn van zo'n vereniging, maar dit hoeft geen probleem te zijn. Neem een tandarts die geen lid is van de Nederlandse maatschappij voor tandheelkunde. De NMT heeft een kwaliteitsbeleid, waarbij ook voorzien is in dit soort mogelijkheden. Desondanks kan een tandarts die geen lid is van deze vereniging, toch aan de patiënten kenbaar maken dat men zich met klachten tot deze club kan wenden. Hij moet hierover natuurlijk wel even contact opnemen, maar er wordt door de NMT niet geëist dat men lid is, wil dit kunnen. Een andere mogelijkheid, die vooral voor de vrij gevestigde of buiten het ziekenhuis gevestigde specialist openstaat, is dat men besluit, zich toch aan te sluiten bij de klachtenregeling van een instelling. Dat geldt ook voor degenen die in een instelling werken, zonder dat er sprake is van een dienstverband. Samenvattend, ben ik van mening dat ook de individueel werkende beroepsbeoefenaar de regels van deze wet kan naleven.

Op de betrokkenheid van de inspecties is door diverse sprekers ingegaan. Het uitgangspunt van het wetsvoorstel is dat de behandeling van de klacht in eerste instantie geschiedt door de zorgaanbieder zelf, dus dicht bij de bron. Dat uitgangspunt is om een aantal redenen gekozen, in de eerste plaats vanwege

de juiste verantwoordelijkheidstoedeling. De zorgaanbieder is primair verantwoordelijk voor de zorg die hij verleent en voor de wijze waarop hij met de cliënten omgaat. Hij dient dus ook primair verantwoordelijk te zijn voor een zorgvuldige behandeling van klachten over de zorgverlening. Wij vinden dat een vanzelfsprekend onderdeel van het werk van de zorgverlener. In vergelijking met de commerciële sector kan gezegd worden dat elk bedrijf dat pretendeert goede kwaliteit te leveren, zich ook open moet stellen voor klachten van zijn cliënten en daarmee ook zorgvuldig moet omgaan. Dat gebeurt ook in het bedrijfsleven.

Een tweede reden om de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de zorgaanbieder zelf te leggen, is dat de zorgaanbieder zelf bij uitstek in staat is, adequaat op de klacht te reageren en om een eenvoudige en snelle oplossing te vinden voor de problemen, waarmee verdere escalatie wordt voorkomen. Zowel de klager als degene over wie geklaagd wordt ± als de klacht over een persoon gaat ± heeft baat bij een snelle, simpele, bevredigende oplossing. Dit alles vraagt van de zorgaanbieder wel een open ± ik zou bijna zeggen "volwassen" ± houding. Het vraagt van de zorgaanbieder dat hij klachten niet ziet als iets negatiefs, maar als mogelijkheden om verbeteringen in de kwaliteit van de zorgverlening aan te brengen.

De gezondheidszorg en ook de maatschappelijke dienstverlening zijn in Nederland "hoog geprofessionaliseerd". Wij vinden dat juist in die sectoren een open attitude verwacht mag worden. Ik zie derhalve dan ook geen enkele reden, een overheidsorgaan ± dat is de inspectie ± zich met elke klacht in de gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening te laten bemoeien. Dat is niet productief, nog los van het feit dat de inspectie ook geheel niet voor een dergelijke taak is toegerust.

De heer **Middel** (PvdA): Voorzitter! Voordat er een misverstand ontstaat, wij hebben dat niet bepleit.

Minister **Borst-Eilers**: Ik weet dat de heer Middel heeft bepleit, de inspectie tot "achterwacht" te benoemen.

De heer **Middel** (PvdA): Wij hebben

bepleit dat klachten worden gemeld aan de inspectie. Dit voorstel is overgenomen in de nota van wijziging, waarvoor ik alvast mijn dank uitspreek. Vervolgens hebben wij bepleit dat de klachten openbaar worden gemaakt. Dat voorstel is niet overgenomen. Wij pleiten er niet voor om de inspectie voor iedere klacht in te schakelen.

Minister **Borst-Eilers**: Ik weet dat u daar niet voor hebt gepleit, maar het is wel overwogen bij de totstandkoming van deze wetgeving. Ik kom straks te spreken over de specifieke voorstellen en amendementen.

Ten aanzien van de inspectie nog het volgende. Een burger kan zich altijd met een klacht tot de inspectie wenden. Als een klacht daartoe aanleiding geeft, zal de inspectie daarop zeker actie ondernemen. De inspectie kan dan tot het oordeel komen dat het gaat om een klacht die door de zorgaanbieder zelf opgelost kan en moet worden. In het laatste geval zal de inspectie klager dan ook verwijzen naar de klachtbehandelingsprocedure van de zorgaanbieder.

Voorzitter! Ik ga meer specifiek in op de vandaag gestelde vragen. De heer Schutte heeft met nadruk gevraagd naar de rechtsgrond van deze regeling in relatie tot het loslaten van de collectieve financiering als grondslag. Ook wij onderkennen dat de rechtsgrond voor overheidsingrijpen door de inmiddels aangebrachte verbreding in de werkingssfeer niet meer geheel dezelfde kan zijn als in het oorspronkelijke wetsvoorstel.

Daar staat tegenover dat er geen sprake is van een grote verschuiving op dit punt. In de oorspronkelijke opzet van het wetsvoorstel lag de nadruk vooral op het bieden van waarborgen aan cliënten die zich, als gevolg van de gebrekkige marktwerking in verband met de collectieve financiering, in een zwakke positie bevinden en daardoor in bepaalde gevallen wellicht onvoldoende gehoor vinden voor hun klachten. Ook de huidige opzet berust op het versterken van de positie van de cliënt in de afhankelijke positie die deze bij zorgverlening over de volle breedte in het algemeen toch inneemt. Deze afhankelijkheidsgraad verschilt theoretisch gesproken wel enigszins, naar gelang er wel of niet sprake is van collectieve financiering, maar

Borst-Eilers

materieel ± verschillende sprekers hebben daar ook op geduid ± zijn naar onze mening de mogelijkheden voor "zelf betalende cliënten" ook maar heel beperkt om een alternatief te vinden voor een zorgverlener die niet naar tevredenheid werkt. Wij denken dan ook dat het, uit een oogpunt van algemeen belang en met het oog op de grondwettelijke verantwoordelijkheid van de overheid voor de gezondheidszorg, toch alleszins verdedigbaar is dat de overheid ook waarborgen treft ter versterking van de positie van cliënten die de zorg zelf betalen.

Daarnaast speelt het voorstel een nog nadrukkelijker rol in het kader van de verantwoordelijkheid van de overheid voor de kwaliteit van de zorgverlening. Die zorg van de overheid vormt toch ook een goede rechtsgrond voor de onderhavige wettelijke regeling en die verantwoordelijkheid van de overheid voor de kwaliteit kent dus geen beperkingen ten aanzien van de collectief gefinancierde zorg.

Een andere fundamentele inbreng ter zake van de noodzaak van het wetsvoorstel in deze vorm, is de vraag die de heer Van Dijke stelde over de noodzaak van het wetsvoorstel in het licht van hetgeen de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en de kwaliteitswet zorginstellingen al betekenen. Daarbij wil ik ook de WGBO betrekken, die op zichzelf geen klachtenregeling kent. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector heeft naar mijn mening een zelfstandig belang naast de andere wetgeving die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg. Weliswaar is een goede klachtenbehandeling natuurlijk een essentieel onderdeel van een systematische bewaking en beheersing van de kwaliteit, zoals is voorgeschreven in de kwaliteitswet, maar de Kamer moet zich goed realiseren dat in de kwaliteitswet de zorgaanbieder centraal staat. Die wet gaat ervan uit dat de zorgaanbieder goede kwaliteit moet leveren. In de Wet klachtrecht cliënten zorgsector staat de patiënt centraal: de patiënt of cliënt die een klacht heeft, moet een goede behandeling van die klacht krijgen en moet genoegdoening kunnen krijgen via een laagdrempelige regeling. Dat is dus een essentieel andere invalshoek.

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen gaat het om collectieve belangen van cliënten, en

die kunnen soms strijdig zijn met gevoelens en belangen van de individuele patiënt in een individuele situatie. Wij denken dan ook dat de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen de noodzaak om tot een Wet klachtrecht cliënten zorgsector te komen, niet wegneemt.

In de WGBO wordt de relatie geregeld tussen de hulpverlener en de patiënt in de vorm van een overeenkomst. Als in die relatie problemen rijzen, hangt het van de aard van het probleem af welke weg het beste gekozen kan worden om het probleem op te lossen. Klachten op het terrein van bijvoorbeeld het niet nakomen van beloften door een specialist, of klachten op het terrein van bejegening lenen zich bij uitstek om via de procedure van de klachtwet te worden opgelost. De weg naar de rechter is daarvoor natuurlijk veel te zwaar en te ingewikkeld. Is er sprake van een medische fout, dus van schade die door de arts aan de patiënt is berokkend, dan ligt het weer voor de hand om wel naar de rechter te stappen. De WGBO kent dus geen klachtenregeling.

Alles samenvattend, denk ik dat er plaats is voor deze wet naast de andere, reeds bestaande wetten. Ik hoor graag straks hoe de Kamer daarover denkt.

Mevrouw Varma, de heren Van Dijke, Middel en Van Boxtel vroegen naar de toegevoegde waarde van de provinciale klachtencommissie als beroepsinstantie. Ik heb begrepen dat dit punt velen bezighoudt. De provinciale klachtencommissie kan toch geen bindend oordeel geven. Wat is eigenlijk het nut van een dergelijke commissie, bovenop de plaatselijke klachtenregeling via de zorgaanbieder, zo vraagt men zich af. Voorzitter! De toegevoegde waarde is onzes inziens dat er zonder enige twijfel een preventieve werking van uitgaat. Als de zorgaanbieder weet dat er nog een beroepsinstantie is die kan toetsen hoe de zorgaanbieder de klacht heeft behandeld en kan nagaan of men terecht met een klacht komt, is dit een stimulans om zelf de klacht extra zorgvuldig te behandelen. Bovendien, als de zorgaanbieder niet afdoende op de klacht heeft gereageerd, kan de klager via de provinciale klachtencommissie alsnog aandacht voor zijn klacht afdwingen. Ook dat is belangrijk omdat gevoelens van onvrede van klagers moeten worden

weggenomen als dat enigszins mogelijk is.

De heer **Middel** (PvdA): Voorzitter! Ik meen dat de minister in haar tweede nota van wijziging dit argument ontkracht door de genoemde preventieve werking en het toetsen onder te brengen bij de inspectie, zoals ook wij hebben bepleit. Daarmee is er op grond van deze argumentatie geen aanleiding meer om nog vast te houden aan een provinciale of grootstedelijke klachtencommissie.

Minister **Borst-Eilers**: Ik denk dat het daarbij toch om andersoortige klachten gaat.

De heer **Middel** (PvdA): Zelf stelt u in uw tweede nota van wijziging dat klachten gerapporteerd moeten worden aan de inspectie. Dit betekent dat een klachtencommissie weet dat alles wat zij doet of nalaat bij de inspectie terecht komt. Natuurlijk moet er sprake zijn van een preventieve werking en die werking wordt door middel van deze opzet, weergegeven in de tweede nota van wijziging, versterkt ten opzichte van het oorspronkelijke voorstel.

Minister **Borst-Eilers**: Het is mogelijk dat ik mijn eigen tweede nota van wijziging niet voldoende ken; als dat het geval is, bied ik daarvoor bij voorbaat mijn excuus aan. Ik denk dat het hier niet gaat om de inspectie als beroepsinstantie.

De heer **Van Boxtel** (D66): Dat is juist, maar niettemin wijst iedereen hier erop dat die provinciale klachtencommissie geen bindende uitspraken kan doen. Het gaat dus vooral om de preventieve werking. Door de Kamer is bepleit, wat dit betreft de inspectie een belangrijkere rol te geven. De inspectie treedt dan niet als beroepsinstantie maar eventueel als corrigeerder op. Bij die werkwijze kan wellicht veel bureaucratie worden voorkomen. Men hoeft niet al die provinciale commissies in stand te houden wanneer de inspectie zich wat intensiever richt op de jaar-rapportages van de klachtencommissies van de zorgaanbieders.

Minister **Borst-Eilers**: Mijns inziens stuiten wij hierbij op een verschil van mening. Wellicht is het goed, te

De heer van der Vlies (SGP)

verwijzen naar de ervaringen die in dit kader bij de bejaardenorden zijn opgedaan. Die ervaringen met betrekking tot de provinciale klachtencommissies wijzen uit dat er helemaal niet zoveel klachten binnenkomen; die commissies hebben dus weinig te doen. Voor zover naar aanleiding van klachten uitspraken worden gedaan, worden deze door de bejaardenorden gevolgd. In die zin ziet men daar het systeem al functioneren en naar ons oordeel functioneert het tot tevredenheid. Volgens het wetsvoorstel is een derde van de leden van provinciale klachtencommissies voor benoeming voorgedragen door de organisaties van cliënten en patiënten. Een derde deel is voorgedragen door de aanbieders. De overige leden zijn benoemd door gedeputeerde staten dan wel, in het geval van de grote steden, door B en W. Dat gezelschap is betrekkelijk laagdrempelig voor klagers. Het is niet zoals de inspectie een overheidsinstantie. De klagers hoeven niet met harde bewijzen naar echte deskundigen te gaan. Ik denk dat patiënten en cliënten het zo zullen voelen: "Ik ben lokaal niet tevreden gesteld en het regionaal patiënten- en consumentenplatform adviseert mij naar de provinciale commissie te gaan". Ik denk dat het alles bij elkaar op deze manier prima zal functioneren. Ik vind wel dat de inspectie

toezicht op toezicht moet houden, maar tegenwoordig zien wij de inspectie in een rol op enige afstand. De inspectie is bovendien schaars bemest. Ik vind dat de inspectie niet teveel moet worden belast met de inhoud van de klachten. Dat is onze opvatting.

De heer **Van der Vlies** (SGP): De situatie kan zich voordoen dat de klager ontvankelijk wordt verklaard op het provinciale of grootstedelijke niveau, dat er dus een uitspraak wordt gedaan over enig kwaliteitsaspect van de instelling maar dat het instellingsbestuur om welke reden dan ook daarop niet reageert. De minister zegt dat die situatie tot nu niet is voorgekomen maar zij zou zich kunnen voordoen. Wat dan?

Minister **Borst-Eilers**: De provinciale klachtencommissie kan die uitspraak dan openbaar maken. Dan komen wij in de harde fase terecht maar een enkele keer is dat misschien nodig. Dat is een behoorlijke stok achter de deur. Verder is dan de inspectie op de hoogte van de gang van zaken en kan zij zich ermee bemoeien.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Daarom vroeg ik vanmorgen in eerste termijn of in zo'n ultieme en onverhoopte situatie een koppeling moet worden gelegd met de aanwijzingsbevoegdheid die de

minister zich voorneemt te verwerken in de kwaliteitswet, artikel 7. Het is een ontwerp dat nog door de Kamer moet worden behandeld, maar als in die wet de koppeling wordt gelegd is er in die verharde fase een mogelijkheid om eruit te komen.

Minister **Borst-Eilers**: Die relatie zie ik zeker. De inspectie zal mij daarop ook attenderen. Wij hebben het steeds over kwaliteit. Er is een duidelijke samenhang. Als een instelling echt op onaantvaardbare wijze te kort schiet in het nemen van maatregelen om zeer terechte klachten van cliënten te honoreren en de werkwijze in de instelling aan te passen, is er duidelijk sprake van een kwaliteitsprobleem. In dat geval zie ik de zaak doorschuiven naar de inspectie en de minister, waaruit een aanwijzing kan volgen.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Moet dat volgens u al in deze wet benoemd worden of is de toekomstige kwaliteitswet daarvoor voldoende? Die vraag is ons door de platforms van patiënten en consumenten voorgelegd.

Minister **Borst-Eilers**: Naar mijn mening is de kwaliteitswet daarvoor voldoende. Ik denk dat het vanzelf zo zal lopen. Ik heb het nog eens met de inspectie besproken en die is net als ik van mening dat het niet nodig is om het apart vast te leggen.

De heer **Van Boxtel** (D66): Ik heb hier vanmorgen ook naar gevraagd en kan mij vinden in het antwoord van de minister. Haar redenering voor het handhaven van de provinciale beroepsgang kan ik goed volgen, maar er is inmiddels een nieuw feit. De klachtencommissie bij de zorgaanbieders kent nu veel betere waarborgen dan die in het oorspronkelijke voorstel. Er is een onafhankelijke voorzitter en de minister geeft straks misschien nog antwoord op de vraag of er ook een vertegenwoordiger van patiëntenorganisaties in kan.

Minister **Borst-Eilers**: Dat kan.

De heer **Van Boxtel** (D66): Dat is haast een argument extra om te zeggen dat wij die provinciale beroepsgang niet meer nodig hebben, want dan hebben wij een echt onafhankelijke commissie, die

Borst-Eilers

vrij dwingende uitspraken kan doen. Als het onverhoopt toch een keer fout gaat, gaat onmiddellijk uw lijn in van: inspectie, er deugt iets niet; daarbij wordt ook het departement betrokken, om te kijken of hier geen aanwijzingen moeten volgen. Maar dan is het argument van de preventie weg en zie ik ook het argument van de extra laagdrempeligheid voor de patiënten niet meer aan de orde komen.

Minister **Borst-Eilers**: Ik ben nog niet overtuigd, mijnheer de voorzitter. Ik denk dat de centrale commissie een beroepsinstantie is voor de individuele klachten. Bovendien gaat die commissie er als beroepsinstantie onderzoek naar doen. Bij de inspectie daarentegen zie ik het veel meer als een kwestie van algemeen toezicht op de manier waarop zorgaanbieders klachten afhandelen. Het is misschien een accentverschil, maar dat is wel wezenlijk. Ik zie het houden van algemeen toezicht op de wijze waarop en de kwestie van de individuele klacht als verschillende dingen.

Ik kan mij voorstellen dat er individuele klachten zijn in de bejegeningssfeer, die uiteindelijk wel opgelost kunnen worden, maar waarbij een zorgaanbieder eens even door een hogere instantie tot reden gebracht moet worden door betrokkene erop te wijzen dat een klacht terecht is en dat hij of zij dit niet goed heeft afgehandeld. Kortom, ik blijf nog steeds een rol zien voor de provinciale klachtencommissie.

Ik wil ook zeker deze wet evalueren; ik kom straks nog even terug op evaluatie. Het blijkt uit deze discussie dat wij allemaal van bepaalde veronderstellingen uitgaan en in zo'n situatie moet je zeker kijken hoe het functioneert. Als blijkt bij de evaluatie dat de provinciale klachtencommissies er wel zitten maar nooit en te nimmer iets te doen hebben en dat, als zij iets te doen hebben, dit iets is dat ook de inspectie tegelijkertijd oppakt, dan zal ik onmiddellijk door de knieën gaan en zeggen dat zij kennelijk overbodig zijn. Op dit moment ben ik daar absoluut nog niet van overtuigd.

De heer **Middel** (PvdA): Voorzitter! Wat is volgens de minister het nut en de betekenis van een provinciale en grootstedelijke commissie als beroepsinstantie, indien deze

commissie geen bindende uitspraak kan doen, geen sancties kan treffen en eigenlijk alleen met het instrument van openbaarmaking kan schermen in de richting van de zorgaanbieder? Wat is dan nog de werkelijke betekenis van zo'n beroepsinstantie?

Minister **Borst-Eilers**: Ik heb al gesproken over de preventieve werking: die blijft belangrijk. Je kunt zeggen: de stok achter de deur. Ik kan hier persoonlijk wel van een ervaringsfeit spreken en dat zullen velen van ons ook zo voelen, namelijk als je weet dat, wanneer je het niet netjes doet, degene die je niet netjes afhandelt, naar een hogere instantie kan gaan.

Ik ben ervoor dat de commissie die de zorgaanbieder zelf samenstelt, wel een onafhankelijke voorzitter heeft, maar verder vind ik dat het bestuur van de inrichting of de instelling die commissie verstandig mag samenstellen. Er zullen dus zeker ook mensen in zitten die de instelling van binnenuit kennen en die daar werken. Dat vind ik prima, want zij kunnen veel beter begrijpen wat er is misgegaan op afdeling X of Y en wat daaraan gedaan kan worden. Zij kennen hun "pappenheimers". Ik vind het een prima zaak dat er daarnaast een beroepsinstantie is die wel volstrekt onafhankelijk van de instelling is en die, zonder enig belang bij die instelling te hebben, er met de ogen van de buitenstaander naar kijkt, met vreemde ogen die dwingen. Ik heb begrepen dat het bij de bejaardenoorden ± ik heb het er met de staatssecretaris ook uitvoerig over gehad ± goed functioneert. Dit is ook mede een argument geweest. Misschien wil zij dit, als zij straks aan het woord komt, met de overtuigingskracht die haar eigen is, nog eens zelf vertellen.

Mijnheer de voorzitter! De heer Middel heeft gevraagd waarom er niet meer is gedaan met de adviezen van de Nationale raad voor de volksgezondheid en waarom die adviezen niet in meerdere mate zijn opgevolgd. Die opmerking verbaast mij een beetje. Ik moet trouwens zeggen dat de stevige manier waarop de heer Middel tegen deze wet heeft aangeschoten, mij überhaupt een beetje verbaasde. Ik weet wel dat hij ook over het wetsvoorstel van onze voorgangers ± die hij, naar ik meen, heel goed kent ± al erg ontevreden was, maar wij hebben

toch geprobeerd een paar wezenlijke verbeteringen aan te brengen. Ik vond dat de heer Middel de verhouding tussen patiënt, cliënt aan de ene kant en de aanbieders aan de andere kant als een gepolariseerde situatie voorstelde. Hoewel ik het met hem eens ben dat het lang niet overal zo is, denk ik toch dat we langzamerhand uit dat beeld weg groeien en dat partijen steeds meer als volwassen mensen met elkaar omgaan en niet voortdurend tegen elkaar ten strijde trekken.

Ik ga nog even terug naar de NRV. In de memorie van toelichting is uitgebreid stilgestaan bij de adviezen van de Nationale raad voor de volksgezondheid en naar mijn mening wordt goed beargumenteerd aangegeven wat wel en wat niet is overgenomen. Er is zelfs een apart hoofdstuk aan gewijd. Ik wil de heer Middel er ook op wijzen dat met de nota van wijziging het voorstel toch wel een heel stuk opschuift in de richting van de NRV. Belangrijke punten van kritiek waren immers bij de NRV het ontbreken van voldoende wettelijke waarborgen voor een zorgvuldige klachtenbehandeling en de beperking van de reikwijdte. Het is mij bekend dat de nationale raad deze maand nog een advies uitbrengt over het patiëntenbeleid. In dat advies gaat de raad adviseren om het wetsvoorstel Klachtrecht cliënten zorgsector aan te passen precies op de wijze zoals wij gedaan hebben met de nota van wijziging. Voor zover ik heb begrepen, is de nationale raad in zijn huidige samenstelling van mening dat dit wetsvoorstel, als die aanpassingen hebben plaatsgevonden, de toets der kritiek wel kan doorstaan.

Staatssecretaris **Terpstra**: Een tien.

Minister **Borst-Eilers**: Ik weet niet of we een tien krijgen, maar in elk geval boven de zes.

De heer Van der Vlies en mevrouw Varma hebben gevraagd of het geen aanbeveling verdient om in de wet te verankeren dat de provinciale klachtencommissie de minister kan vragen, een aanwijzing te geven als bedoeld in artikel 7, eerste lid. We hebben het er zo even al over gehad en ik denk dat ik er toen voldoende op ben ingegaan. Kort samengevat, zie ik geen reden waarom die commissie dat niet zelf ± dat hoeft niet via de inspectie te verlopen ± in

Borst-Eilers

bepaalde situaties aan de minister zou kunnen vragen.

Mevrouw Varma en andere leden hebben ook gesproken over het feit dat in de wet geen precieze termijn wordt genoemd waarbinnen de klachtencommissie haar oordeelsvorming over de klacht moet hebben afgerond. Dat is juist, er staat geen eindtermijn genoemd. Er staat alleen dat het binnen een redelijke termijn moet worden afgewikkeld. Mevrouw Varma zei dat de termijn die redelijk is per zorgaanbieder kan verschillen. Ik ben het helemaal met haar eens en daar ligt nu ook precies het probleem. Bij een tandarts of bij een instelling voor thuiszorg zal een onderzoek naar de klacht en naar de gegrondheid ervan in de regel een stuk sneller kunnen verlopen dan bij een ziekenhuis, waar een klacht vaak betrekking heeft op een heel complex van handelingen, verricht op verschillende afdelingen en door verschillende zorgverleners die bij de behandeling van de patiënt betrokken zijn geweest. Hoe jammer het ook is, de ervaring leert dat er toch wel een paar maanden overheen kunnen gaan voor het allemaal tot in de puntjes is uitgezocht. Geen enkele zorgaanbieder heeft er baat bij om de klacht langer te laten bestaan dan nodig is. Wij denken dat met deze bepaling "redelijke termijn" men zo snel zal werken als mogelijk is. Ik vind het dan ook niet nodig of wenselijk om een termijn in de wet op te nemen. Natuurlijk kan er een situatie ontstaan dat het echt te lang gaat duren en dat het niet meer redelijk is. In dat geval kan de klager daarover een klacht indienen bij de provinciale commissie.

De heer Van der Vlies had een heel interessante vraag. Hij vroeg namelijk of de mogelijkheid van het toekennen van schadevergoeding als uitkomst van zo'n klachtenprocedure niet een vreemde eend in deze bijt is, aangezien het toch vooral om immateriële schade gaat en dus ook om immateriële genoegdoening. In principe ben ik het met de heer Van der Vlies eens. De klachtenbehandeling is erop gericht om na te gaan of de klacht gegrond is en het is de bedoeling om de cliënt genoegdoening te geven en daarmee ook aan de verbetering van de kwaliteit te werken, enzovoorts. Wanneer de klachtencommissie de klacht gegrond acht, is het aan de zorgaanbieder om vervolgens

maatregelen te nemen maar ook om te beoordelen of het, naast die maatregelen, misschien toch wenselijk is om de klager als genoegdoening een vergoeding te geven. Dat kan gebeuren in de vorm van een soort smartegeld. Eerlijk gezegd kan ik mij daar niet heel concreet iets bij voorstellen. Ik weet niet of dat altijd een goed gebaar is. Maar het kan ook gaan om een vergoeding van werkelijk geleden schade. Ik heb zelf, toen ik enkele jaren persoonlijk met de klachtenbehandeling in een ziekenhuis belast was, gemerkt dat de meest voorkomende klachten zaken als zoekgeraakte pyjama's betreffen. Het gaat dan vooral om patiënten die na de operatie hun nieuwe, voor de ziekenhuisopname met zorg gekochte pyjama kwijt waren. Dat is een teken van een slordige procedure en je kunt afspreken, dat je maatregelen neemt om ervoor te zorgen, dat men daar zorgvuldiger mee omgaat. Mijn ervaring is, dat het in dergelijke gevallen buitengewoon bevredigend wordt gevonden als gewoon een bedrag wordt uitgekeerd om te zorgen voor vervanging. Tegenwoordig zeggen we daar natuurlijk bij dat de pyjama brandveilig moet zijn. Het lijkt mij toch goed om deze mogelijkheid open te laten en dat de zorgaanbieder daar verstandig mee zal omgaan.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Voorzitter! Met dat deel van het betoog van de minister ben ik het wel eens. De woordvoerders in dit debat hebben vanmorgen echter een fax gekregen van het Verbond van verzekeraars. Daarin wordt daar ook op gewezen. Ik kende dat standpunt overigens niet toen ik mijn eerste termijn voorbereide. Het verbond wijst ook op de omgekeerde situatie, namelijk die waarin de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard en de patiënt of cliënt het nodig vindt om een procedure te beginnen op grond van enigerlei vorm van aansprakelijkheidsverzekering. Die twee uitspraken kunnen elkaar beïnvloeden. Het verbond vraagt om dat punt in bespreking te brengen. Het lijkt mij inderdaad een relevant punt en om die reden leg ik het voor.

Minister **Borst-Eilers**: En wat is dan de relatie met de schadevergoeding?

De heer **Van der Vlies** (SGP): Er is

iets fout gegaan, althans naar het oordeel van klager. Het wordt bij de klachtencommissie aanhangig gemaakt. Er is sprake van letsel en het gaat uiteraard niet om die pyjama. Dan is er op grond van de verzekering ook nog eens een procedure te gaan. Die twee uitspraken worden naar alle waarschijnlijkheid niet tegelijkertijd gedaan, maar zijn wel volgtijdelijk en kunnen elkaar beïnvloeden. Dat is althans wat het verbond schrijft. De woordvoerders kennen de brief en ik neem aan, dat de minister hem ook kent.

Minister **Borst-Eilers**: Mijn relatie met het Verbond van verzekeraars is kennelijk niet zo goed, maar die zal ik dan ook verbeteren. Ik begrijp het punt echter heel duidelijk. In de situatie waarin letsel is berokkend ± ik denk aan letsel aan de patiënt zelf ± gaan er twee procedures lopen. Iedere instelling is verzekerd tegen het toebrengen van schade, waarvoor de instelling schuldig kan worden geacht. De klachtopvang moet zich dan puur beperken tot de immateriële zijde en in dat geval moet er zeker niet ook nog eens een vergoeding voor materiële schade worden geleverd. Ik kan mij niet voorstellen, dat men die doublure in een instelling zal effectueren. Ik heb daar eigenlijk geen zorgen over, maar het is een goed punt.

De heer Schutte heeft opgemerkt, dat elke klacht binnen de reikwijdte van de wet wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. Deze commissie kan besluiten om klachten van geringe ernst af te laten doen door één persoon volgens een vereenvoudigde procedure. Zou dat niet mogelijk zijn, zo was zijn vraag. Ik moet daar een ontkennend antwoord op geven. De formele regeling biedt geen ruimte voor het afdoen van een klacht door één persoon, maar aan de andere kant wordt in de praktijk wel een oplossing gevonden voor dit soort zaken die zodanig zijn dat één persoon ze zou kunnen afdoen. De instelling gaat ervan uit, dat cliënten zo goed mogelijk geholpen moeten worden en de meeste instellingen hebben ook een goede eerste klachtopvang. Het is in de meeste ziekenhuizen gebruikelijk dat zo'n klacht ook mondeling wordt aangehoord. Het begint met een gesprek tussen klager en iemand die namens de instelling de klacht als het ware in ontvangst neemt en een

Borst-Eilers

soort triage pleegt over de aard van de klacht. In de overgrote meerderheid van de gevallen blijkt die klachtopvangfunctionaris al genoegdoening te kunnen bewerkstelligen. Dat hebben wij bijvoorbeeld onlangs vernomen van een groot ziekenhuis in ons land, waar jaarlijks ongeveer 250 klachten worden aangemeld. Deze worden in eerste instantie behandeld door zo'n opvangfunctionaris. Van die 250 klachten zijn vervolgens slechts 4 klachten door de klager bij de klachtencommissie ingediend. In de andere 246 gevallen heeft het gesprek met de functionaris geleid tot een oplossing, bijvoorbeeld door bemiddeling bij een gesprek tussen klager en aangeklaagde dokter of verpleegkundige. Ik denk dat de klachtenbehandeling door de commissie niet strijdig is met de in veel instellingen al gebruikelijke snelle, goede, mondelinge bemiddeling door een functionaris.

De heer **Schutte** (GPV): Het ging mij hierbij om twee punten. In de eerste plaats komt deze figuur in de wet niet voor. De vraag is of de wet dit wel toelaat. Ik denk dat dit alleen het geval is als je dit soort zaken niet als een klacht beschouwt. Als het immers een klacht is, moet de procedure uit de wet gelden. In de tweede plaats vroeg ik of je niet het risico loopt dat zo'n functionaris niet alleen zorgt voor een oplossing, maar ook als zeef fungeert om te voorkomen dat wel degelijk gemeente klachten doorgaan naar de klachtencommissie en aldus in procedure komen.

Minister **Borst-Eilers**: Voorzitter! De instelling is gehouden om aan haar cliënten te maken hoe de klachtenregeling is, bijvoorbeeld via folders die men krijgt als men ergens in behandeling komt. Daar moet dat duidelijk in staan. Ik ga er dan ook van uit, dat de patiënt of cliënt weet dat er een klachtenregeling en een klachtencommissie zijn. Sommige cliënten zullen dan regelrecht een brief aan de klachtencommissie schrijven. Er staat echter vaak ook: als u een probleem heeft, kunt u zich wenden tot mevrouw of mijnheer zuss en zo die bij ons de eerste opvang van uw problemen regelt. Een heleboel mensen vinden dat prettig, omdat men dan een gesprek krijgt en niet meteen zo'n brief behoeft te schrijven. Ik zie die twee dingen

gewoon naast elkaar bestaan. Als de klachtopvangfunctionaris vooral een heel grote doofpot naast zich heeft staan om de klacht in te deponeren, dan is de patiënt toch voldoende geïnformeerd om te weten dat er ook een meer formele procedure is. Verder zijn er natuurlijk een heleboel patiënten die met hun klacht helemaal niet naar een functionaris of een commissie gaan, maar die regelrecht naar de hoofdverpleegkundige of naar de dokter stevenen en zeggen: ik ben over dit of dat heel ontevreden. Er is dus zoveel wat je klacht zou kunnen noemen, maar wat helemaal buiten de klachtencommissie om wordt afgehandeld. Als dat op een goede, menselijke en vlotte manier gebeurt, vind ik dat alleen maar prachtig.

De heer **Schutte** (GPV): Ik ook, want ik zoek ook naar die vorm. Maar wij gaan nu iets wettelijk regelen. Er kan dan de situatie ontstaan waaruit rechten en plichten voortvloeien. Het is dan toch de vraag of de nu in artikel 2 gekozen formuleringen voldoende ruimte laten voor dit soort praktische oplossingen. Die oplossingen mogen ook niet tot een vorm van misbruik leiden. Ik zal mij er evenwel op voorbereiden om hier in tweede termijn concreter op terug te komen.

Minister **Borst-Eilers**: Ik denk dat de wet daarvoor voldoende ruimte biedt. In de wet staat namelijk niet: er zij niets anders dan deze ene klachtencommissie. Maar ik wacht graag de inbreng van de heer Schutte in tweede termijn af.

Mevrouw **Dankers** (CDA): Voorzitter! De heer Schutte had het over de klachtenfunctionaris bij grotere instellingen. Ik kan de beantwoording van de minister op dat punt goed volgen. Ik heb gevraagd of zij dat ook adviseert voor de individuele fysiotherapeut.

Minister **Borst-Eilers**: Aan de individuele fysiotherapeut adviseer ik natuurlijk om zelf klachten serieus te nemen. Maar bedoelt u dat de individuele fysiotherapeut een klachtenfunctionaris moet aanstellen?

Mevrouw **Dankers** (CDA): Ik heb dat in verband gebracht met de wijzigingen die in artikel 2 zijn aangebracht. Daarmee zijn de

procedureregels ten opzichte van de oorspronkelijk tekst versterkt. Aldus is de klachtencommissie in het leven geroepen via waarborgen in de wet. Ik vroeg of daarmee geen te zware structuur wordt opgetuigd voor de individuele beroepsbeoefenaren. Daarbij verwees ik naar bijvoorbeeld het advies over de klachtenfunctionaris, die binnen een instelling een heel nuttige functie heeft. Die functionaris heeft evenwel volgens de nota naar aanleiding van het eindverslag ook de taak om niet te zware klachten, die vooral op communicatiestoornissen slaan, bij de klachtencommissie weg te houden. De minister zegt nu dat de structuur eigenlijk wat zwaar is voor een heleboel van die wat eenvoudiger gevallen. En daarmee komen wij weer terug bij de individuele beroepsbeoefenaar. Daarvoor ligt dat allemaal niet zo voor de hand. Bovendien is het de vraag ± ik neem aan dat de minister daar nog op terugkomt ± wat het voor financiële consequenties heeft om dat allemaal goed te regelen.

Minister **Borst-Eilers**: Ik denk dat de individuele beroepsbeoefenaar, zoals een huisarts in een gezondheidscentrum of een tandarts met tandartsassistenten, gewoon zelf moet doen wat ik net beschreef als taak van die functionaris in een instelling. Als een ander dan niet bevredigend verloopt, komt men bij een commissie terecht. Ik denk dat dat dan ook maar "de commissie" moet zijn. Ik zie niet goed hoe je daar dan nog weer een losse functionaris kunt positioneren. Ik denk evenwel dat hoe kleiner de organisatie van de zorgaanbieder is ± de kleinste eenheid is ± dan een persoon ± hoe gemakkelijker de weg voor de cliënt of patiënt zal zijn om in de mondelinge sfeer tot genoegdoening te komen. Ik meen dat de heer Van Boxtel iets zei over lang wachten in de wachtkamer van een tandarts. Als de tandarts zegt dat het hem bijzonder spijt, dat het daar en daar door kwam en dat hij het voortaan zo zal organiseren dat dit niet meer voorkomt, dan gaat iemand niet meer naar een klachtencommissie. Dat zal hij alleen maar doen, als blijkt dat de situatie zich constant herhaalt. Dan is er echter ook serieuze sprake van verkeerd functioneren.

De heer Van Dijke heeft gevraagd om meer informatie over de ontwikkeling van het klachtrecht in

Borst-Eilers

de zorgsector. Het beeld is dat zorgaanbieders en zorginstellingen langzamerhand steeds meer overgaan tot het opstellen van klachtenregelingen. Dat beeld is echter niet volledig. Wij denken ook niet dat dit al overal het geval is. Er is evenwel duidelijk een ontwikkeling in die richting. De regionale inspecties doen hier af en toe onderzoek naar. Daaruit blijkt dat, alhoewel er al het een en ander spontaan gebeurt, op dit terrein toch nog het nodige te doen valt. Het hangt natuurlijk ook af van de sector. Zo heeft de Stichting patiëntenvertrouwenspersoon onlangs geconstateerd dat er nog maar een paar psychiatrische ziekenhuizen over een adequate klachtenregeling beschikken, ondanks de duidelijke wettelijke bepalingen. Dit alles leidt tot de conclusie dat zorgaanbieders kennelijk nog een duwtje of zelfs een duw in de rug nodig hebben. Die duw wordt, denk ik, door deze klachtwet gegeven. Dat wordt gedaan op een manier die ik nog steeds prima vind, namelijk niet te gedetailleerd, waardoor er genoeg ruimte is voor zelfregulering.

De heer Van Boxtel vroeg of niet ook aan de aangeklaagde moet worden meegedeeld of het bestuur naar aanleiding van het door de klachtencommissie gevelde oordeel maatregelen zal nemen. Formeel is het zo dat de uitspraak naar de aanbieder en naar de klager gaat. Verder treft de instelling de een of andere maatregel. Dat gebeurt natuurlijk precies op die afdeling, waar de aangeklaagde werkzaam is. De aangeklaagde zal dat dus langs die weg formeel horen. Mocht het iemand zijn die werkzaam is in een instelling, dan kan ik mij niet voorstellen dat de directie van de instelling daar niet gewoon spontaan informatie over verstrekt aan de aangeklaagde. Ik denk dat het zowel formeel als informeel vanzelf spreekt dat de aangeklaagde dat te horen krijgt. Het was eigenlijk niet bij ons opgekomen om dat speciaal te gaan regelen. Het lijkt ons zo logisch dat wij het overbodig vinden om dat vast te leggen.

De heer **Van Boxtel** (D66): Voorzitter! Op zichzelf ben ik blij met deze toelichting. Die omissie is echter niet voor niets naar voren gehaald. In negen van de tien gevallen zal het, denk ik, wel zo gaan. Ik moet er echter niet aan denken dat, als een

verpleegkundige in een ziekenhuis via de zorgaanbieder aangeklaagd wordt, een commissie een uitspraak doet en de instelling haar bevindingen laat weten, maar dat de betrokken functionaris eigenlijk pas via de band verneemt wat het oordeel is. Ik hoop dat de geest van deze wet zo ver reikt dat iedereen die zorgvuldigheid zal betrachten.

Minister **Borst-Eilers**: Ik ben daar eigenlijk van overtuigd. Ik zou het bijna beledigend vinden om dat met zoveel woorden in de wet op te nemen. In die zin is sprake van een goed verkeer, maar ik stel het zeer op prijs dat de heer Van Boxtel dit nog eens luid en duidelijk in deze openbare ruimte heeft gezegd. Op die manier wordt het ook in de Handelingen opgenomen.

De heer Van Boxtel heeft ook gevraagd of een commissie uit het veld als beroepsinstantie kan fungeren. Het veld kan zelf besluiten om een beroepscommissie in het leven te roepen. Dat zullen wij niet verbieden. De Landelijke vereniging van thuiszorg heeft dat ook gedaan. Wij kunnen het veld daar echter niet bij wet toe verplichten. Daarom hebben wij "onze" centrale of provinciale commissie als beroepsinstantie voorgeschreven. Een derde van de leden uit die commissie wordt overigens door het veld aangewezen. In de praktijk komen die leden dus gewoon uit het veld voort. Het is dus mogelijk dat men het beroep op een bepaalde manier regelt, maar dat maakt men dan wel kenbaar aan de patiënt of cliënt.

De heren Van der Vlies en Cherribi hebben gesproken over het feit dat klachten op verschillende plaatsen kunnen worden behandeld, bij de klachtencommissie, de tuchtrechter en de inspectie. Zij vroegen in dat kader hoe ik sta tegenover een samenloop van klachtenprocedures. Inderdaad kunnen verschillende procedures tegelijkertijd in gang worden gezet. Een klager is vrij om met zijn klacht om te gaan zoals hij wil. Hij mag die daar indienen waar hij dat het meest geschikt vindt. De verschillende procedures hebben wel ieder een ander doel. In sommige gevallen is het niet erg dat ze naast elkaar lopen, al zal dat niet zoveel voorkomen. De huidige wet, waarover wij het vandaag hebben, stelt genoegdoening van de cliënt voorop door middel van het wegnemen van gevoelens van

onvrede. Het tuchtrecht richt zich op de waarborgen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Klachtenbehandeling door de inspectie heeft primair de kwaliteit van de zorg in het algemeen als doel. Als bijvoorbeeld een tuchtprocedure in gang wordt gezet, dan zal die niet altijd de gevoelens van onvrede bij een cliënt kunnen wegnemen. In zo'n geval kan behandeling van de klacht op grond van deze wet daarnaast best wel zinnig zijn. De druk op de meer formele procedures kan door deze wet afnemen. Dat zou ik toejuichen, want een groot aantal van de klachten die op het ogenblik terecht komen bij de tuchtrechter, hoort daar eigenlijk niet thuis. Die zijn daar alleen maar heen geleid omdat een ander, goed opvangkanaal ontbreekt.

De heer Cherribi vroeg ook nog naar de verjaringstermijn van klachten. In dit wetsvoorstel is daar geen sprake van. Klachten zijn eigenlijk pas verjaard op het moment dat de cliënt ze als verjaard beschouwt. De heer Cherribi vroeg ook of geen nadere regels moeten worden gesteld voor de benoeming van de leden van de klachtencommissie bij de zorgaanbieder. Mevrouw Varma heeft gevraagd of de patiënten/consumenten niet uitdrukkelijk in die commissie moeten zijn vertegenwoordigd. Volgens de wet ligt de verantwoordelijkheid voor de vorming van de commissie bij de zorgaanbieder. Wij zijn ook van mening dat die verantwoordelijkheid daar thuishoort. Wij zijn er niet voor, nadere regels over de benoeming te stellen. Wat betreft het patiënten/consumentenbelang ben ik van mening dat fractievorming in zo'n commissie absoluut moet worden voorkomen. Het mag niet zo zijn dat iemand die er namens de patiënten zit ook altijd die kant kiest en dat iemand die er namens de dokters zit, altijd de kant van de dokters kiest. Dat lijkt mij niet goed.

De heer **Middel** (PvdA): Wij hebben in september de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen behandeld. Daarin staat de bepaling dat een eventuele cliëntenraad van een instelling het instemmingsrecht heeft met betrekking tot het reglement voor klachten. Is het niet zinvol en aanbevelenswaardig om de cliëntenraad, voor zover aanwezig binnen een instelling, ook een rol te

Borst-Eilers

geven bij de samenstelling van de klachtencommissie?

Minister **Borst-Eilers**: Dit zal ook wel gebeuren. Er wordt gekozen voor het principe van de geconditioneerde zelfregulering. Er zijn wettelijke kaders en daarbinnen heeft de instelling haar eigen verantwoordelijkheid. Ik voel er dan ook niets voor om dit soort zaken in de wettekst op te nemen. Als de instelling hier niet aan denkt, dan zal de cliëntenraad wel aan de bel trekken. Alleen een zeer onverstandige leiding van een instelling zal de wens van de cliënten om in de klachtencommissie opgenomen te worden, niet honoreren. Als een klager denkt dat een klachtencommissie zodanig is samengesteld dat hij geen schijn van kans heeft, kan hij de provinciale commissie inschakelen. Ook die weg is daarvoor beschikbaar.

Men weet dat ik meer houd van de inhoud van de zorg dan van het geld en daarom heb ik vragen over de kosten tot het laatst bewaard. De financiën zijn uiteraard niet onbelangrijk. De kosten van de klachtbehandeling onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieders maken in onze opvatting deel uit van het beschikbare budget. Een goede klachtbehandeling is een onlosmakelijk onderdeel van het werk van de zorgaanbieder. Op grond van het Besluit eisen erkenningen ziekenhuizen is een klachtbehandeling verplicht. Veel zorgaanbieders hebben dan ook al een procedure ter zake. De uitvoering van deze regeling is een stimulans voor bewaking en verbetering van de kwaliteit. Het kan ook een kwestie zijn van doelmatige zorgverlening. Men kan zelfs zeggen dat in deze wet de kost voor de baat uitgaat.

Wat de kosten van de provinciale klachtencommissies betreft, wijs ik op het voorbeeld van de WBO. Het verwachte geringe aantal klachten kan zonder enige moeite worden opgevangen via het bedrag van ruim 6 mln. voor apparaatskosten dat indertijd in het kader van de Wet op de bejaardenoorden is verstrekt. Hoofddargument is dat de klachtbehandeling er gewoon bij hoort. Niet voor alle onderdelen van goede zorg zal apart geld ter beschikking gesteld worden.

De amendementen van mevrouw Dankers op stuk nr. 14 en van de heer Middel op stuk nr. 11 houden beide in dat de provinciale klachten-

commissies zouden moeten vervallen. Men zal begrijpen dat wij aanneming van beide amendementen moeten ontraden. Ik heb zojuist uit de doeken gedaan waarom wij deze commissies willen handhaven.

Het amendement van de heer Middel op stuk nr. 10 betreft het toevoegen van een nieuw lid aan artikel 2. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Ik ben bereid, het eerste deel van dit amendement over te nemen in de vorm van een nota van wijziging. Ik maak een uitzondering voor de laatste zin: "De inspectie neemt een overzicht van de verslagen van de klachtencommissie en de wijze van behandeling daarvan op in haar jaarverslag." De inspectie zal in de jaarverslagen zonder meer melding moeten maken van het toezicht op deze regeling. Dit zal echter in algemene zin gebeuren. Af en toe zal er wellicht een thematisch onderzoek door de inspectie plaatsvinden waarbij er meer bijzonderheden in het jaarverslag zullen worden opgenomen. Als alle aparte verslagen van de klachtencommissies moeten worden overgenomen, ontstaat er een soort telefoonboek. Wij zijn positief over de geest van het amendement. In de nota van wijziging willen wij echter de laatste zin van het amendement op stuk nr. 10 schrappen.

De heer Middel heeft een amendement op stuk nr. 12 ingediend, dat ertoe strekt de evaluatie wettelijk voor te schrijven. Ik heb al gezegd dat deze wet geëvalueerd moet worden. Dat is een goede zaak. Er wordt door de overheid gelukkig steeds meer aandacht aan gegeven. Ik zeg dan ook heel graag toe dat wij deze wet zullen evalueren. Een wettelijke bepaling daarover vind ik echter niet nodig. Onze toezegging heden zou eigenlijk voldoende moeten zijn.

Dan kom ik bij het amendement van mevrouw Dankers op stuk nr. 13, dat inhoudt terug te gaan naar een eerdere wettekst en de waarborgen die ingebracht zijn opnieuw af te schaffen. Uit wat ik al eerder gezegd heb, zal zij begrijpen dat ook dat amendement onze instemming niet heeft.

Voorzitter! De staatssecretaris zal nog ingaan op het punt van de jeugdhulpverlening.

□

Staatssecretaris **Terpstra**: Voorzitter! De minister en ik hebben afgesproken dat ik op het punt van de jeugdhulpverlening zal ingaan om niet alleen fysiek te benadrukken dat wij samen aan dit wetsvoorstel hebben gewerkt. Het is dus niet zo dat de minister dit korte antwoord niet zou kunnen geven.

Verschillende geachte afgevaardigden vroegen zich af hoe dit klachtrecht zich verhoudt tot het klachtrecht van de Wet op de jeugdhulpverlening. Zij wilden weten wanneer een wetsvoorstel op dit punt de Kamer zal bereiken. Het advies van de Raad van State is inmiddels gegeven. In maart kan men rekenen op een nader rapport op dit punt. De inwerkingtreding van het wetsvoorstel is gepland op 1 januari 1996. Het klachtrecht zal apart in de Wet op de jeugdhulpverlening worden geregeld vanwege het karakter van deze wet. De noodzaak van afstemming tussen jeugdbescherming en jeugdhulpverlening op zichzelf moet onzes inziens nadruk krijgen. De klachtbehandeling binnen de justitiële inrichtingen ± gedacht kan worden aan de rijksinrichtingen voor jeugdigen ± wordt eveneens in die wet geregeld. Hierbij speelt het gegeven dat de jeugd in zo'n inrichting bij een specifieke raad van toezicht moet klagen en het gegeven dat er een aparte regeling moet zijn voor de colleges van advies voor justitiële kindbescherming. Een sterk inhoudelijk argument voor een aparte klachtenregeling in het kader van de jeugdhulpverlening is dat het een afzonderlijke regeling biedt waarbinnen er meer mogelijkheden zijn om rekening te houden met de noodzaak van afstemming, juist wanneer het gaat om verstoorde relaties met ouders, opvoeders en om de positie van de pleegouders. Zoals ik zei heeft de Raad van State inmiddels advies uitgebracht. Voorbereidingen voor het nader rapport houden vanzelfsprekend verband met de uitkomsten van het vandaag gehouden debat. Ik verheug mij op het debat over de aparte regeling van het klachtrecht in de Wet op de jeugdhulpverlening.

□

De heer **Van der Vlies** (SGP):
Mijnheer de voorzitter! Graag zeg ik

Van der Vlies

beide bewindslieden dank voor hun beantwoording. De minister is uitvoerig ingegaan op de inbreng van mijn fractie in eerste termijn. Ik heb haar beantwoording als zeer adequaat ervaren. Op alle vragen is in beginsel ingegaan. Naar aanleiding van een vraag, die door verschillende fracties is gesteld, is zelfs een nota van wijziging verschenen. Daarbij gaat het om de positie van de nabestaanden. Ik vind het een goede zaak dat de minister een en ander heeft neergelegd in een nota van wijziging. Voor mijn fractie betekent dat winst aan kwaliteit en overtuigingskracht van dit wetsvoorstel.

De minister zegt dat het bij klachtenbehandeling om mensenwerk gaat. Het gaat erom klachten in te zamelen en te beoordelen met als perspectief dat de kwaliteit van de hulpverlening wordt versterkt, opdat er in het vervolg niet een zelfde klacht behoeft te worden ingediend. Een klacht moet ook niet meteen als bedreigend worden ervaren, maar misschien zal de praktijk toch iets anders zijn, als een klacht zich richt op een individuele beroepsbeoefenaar, op welk niveau dan ook. Hieraan valt niet geheel te ontkomen, maar het instellen van de klachtenregeling en de doelstelling van de wet spreken de SGP-fractie aan.

Voorzitter! Hoe zullen de individuele beroepsbeoefenaren uitvoering kunnen geven aan de wet, als deze in het Staatsblad staat? De minister verwijst de huisarts naar de huisartsenverenigingen en andere individuele beroepsbeoefenaren naar een instelling in de omgeving die een klachtenregeling heeft. Men zou zich hierbij dan kunnen aansluiten. Bij interruptie werd de vraag gesteld naar de niet-georganiseerden, degenen die niet aangesloten zijn bij een beroepsvereniging. Hoe ontvankelijk zullen de huisartsenverenigingen en andere verenigingen van een zelfde karakter respectievelijk de instellingen in de omgeving zijn iemand onder hun regime op te nemen? Het zou kunnen gebeuren dat men bij de melding van iemand de vertrouwensvraag stelt, bijvoorbeeld hoe de kwaliteit van het werk van de persoon is. Ik begrijp dat hierop vanuit allerlei toezicht en tuchtprocedures binnen een beroepstak wordt toegezien, maar zit hier geen spanning? Dekkt deze benadering nu elke individuele beroepsbeoefenaar?

Dan de kwestie van de provinciale of centrale commissies, provinciaal respectievelijk grootstedelijk geregeld. De SGP-fractie zal de twee lijnen die nu voorliggen met de erbij gegeven argumenten op zich laten inwerken. De minister verdedigt haar voorstel. Zij doet de suggestie om dit bij de evaluatie over een paar jaar expliciet te bekijken. Dit zou een route kunnen zijn.

Aan de andere kant kan ik mij ook vinden in de lijn die in de beide amendementen van de heer Middel en mevrouw Dankers is aangegeven om dit in tweede instantie ergens anders dan bij de centrale commissie te leggen. Ik heb hierover op dit moment nog geen afdoende mening.

Voorzitter! Ten slotte de brief van het Verbond van verzekeraars. De minister zegt dat de klachten die bij de klachtencommissie terecht komen van huishoudelijke aard of van immateriële aard zijn en dat, zodra er werkelijk schade is, zodra er een schadevergoeding kan worden bepleit en hiervoor procedures beschikbaar zijn, dergelijke klachten dan verwezen moeten worden naar de civiele rechter. Heb ik dat goed begrepen? Hierover gaat de brief waarvan ik bij interruptie zojuist melding maakte en waarvan de minister nu, naar ik hoop, een afschrift heeft ontvangen.

Voorzitter! De SGP-fractie zal, zoals zij ook in eerste termijn reeds heeft gezegd, voor deze wet stemmen.

□

Mevrouw **Oedayraj Singh Varma** (GroenLinks): Voorzitter! Graag wil ik de bewindsvrouwen danken voor de sympathieke manier waarop zij de vragen beantwoord hebben.

Er resten mij nog twee punten. De klachtencommissie komt er, met een onafhankelijke voorzitter. De cliëntenraad zal kunnen adviseren bij de samenstelling van de commissie. De rol van de inspectie wordt versterkt. Aanwijzing van de minister is mogelijk volgens de toekomstige kwaliteitswet zorginstellingen. Ik ben dan ook niet overtuigd van de meerwaarde van de provinciale en grootstedelijke commissie. De uitspraken ervan zijn niet bindend, er is geen sanctie. Het zal alleen maar veel meer bureaucratie opleveren.

Voorzitter: Van Erp

Mevrouw **Oedayraj Singh Varma** (GroenLinks): Voorzitter! De termijnstelling. Er is sprake van een redelijke termijn, maar wat is redelijk, drie maanden, een jaar, twee jaar? Er moet naar mijn mening een maximum aan de termijn gesteld worden. Zaken kunnen, soms met opzet, eindeloos worden gerek.

Het amendement op stuk nr. 10 inzake de versterking van de rol van de inspectie gezondheidszorg zullen wij steunen. Wij hebben grote twijfels over de rol van de provinciale en grootstedelijke commissies en daarom zullen wij het amendement op stuk nr. 11 steunen. Wij vinden het belangrijk dat er na drie jaar een verslag komt. Het amendement op stuk nr. 12 zullen wij dan ook steunen. Ik heb in eerste termijn reeds meegedeeld dat mijn fractie voor de wet zal stemmen.

□

De heer **Schutte** (GPV): Mijnheer de voorzitter! Ik dank de minister en de staatssecretaris voor hun beantwoording. Zij behoefden mij niet meer te overtuigen van de wenselijkheid van een wettelijke regeling. Ik had mij daar al voor uitgesproken. In eerste termijn heb ik nogal de nadruk gelegd op de rechtsgrond voor deze wettelijke regeling, mede in het licht van de eerste nota van wijziging. Ik dank de minister er dan ook voor dat zij hierop uitvoerig is ingegaan. Zij heeft een aantal argumenten genoemd die de nota van wijziging op dit punt kunnen dragen. Ik heb op dit punt geen moeite met het wetsvoorstel, ook niet na de nota van wijziging.

Er is al veel gezegd over de provinciale klachtencommissie. Er zijn twee amendementen ingediend die een gelijkkluidende formulering hebben, maar verschillend onderbouwd zijn. Er moet worden afgewacht hoe dat in de praktijk uitwerkt. Er is een duidelijke koppeling tussen het amendement van mevrouw Dankers en dat van de heer Middel. Ik blijf, ook na het antwoord van de regering, toch voorkeur houden voor het wetsvoorstel zoals dat op dit punt luidt, omdat ik het goed vind passen bij de gehele structuur, die nogal is gericht op overtuigingskracht, redelijkheid en eigen verantwoordelijkheid. Een correctiemogelijkheid zoals in de Wet op de bejaardenoordelen kan als een uiterste mogelijkheid goed zijn, maar

Schutte

zodra deze in de sfeer van de inspectie wordt gebracht, is dat toch al snel een formalisatie. Er wordt dan een soort gezagsrelatie aangebracht. Ik vind dat in dit geval minder passen. Ik houd het voorlopig maar bij de tekst van het wetsvoorstel.

Voorzitter! De procedure. Ik heb reeds gezegd dat ik er moeite mee heb dat in artikel 2 de procedure betrekkelijk gedetailleerd wordt vastgelegd. Ik begrijp dat er daarvoor argumenten zijn te noemen, maar ik heb er reeds op gewezen dat de procedure moet kunnen worden toegepast in zeer uiteenlopende situaties. Het risico bestaat dat er een beeld ontstaat dat niet aansluit bij de bijzonder verscheiden werkelijkheid. Tegen die achtergrond moet ook mijn opmerking worden geplaatst over de zogenaamde klachtenmedewerker. Het staat ook voor mij vast dat wij zoveel mogelijk moeten voorkomen dat de formele procedure van klachtbehandeling moet worden gestart. Het zoeken naar mogelijkheden om iets op te vangen en snel informeel op te lossen, is altijd beter. Er komt straks een wetsvoorstel in stemming waarin in artikel 2 een nogal gedetailleerde structuur is aangegeven. Ik blijf met de vraag zitten of een dergelijke wijze van omgaan met klachten in het systeem van deze wet past. In artikel 2, eerste lid, staat dat elke zorgaanbieder een regeling treft voor de behandeling van klachten over gedragingen. Dat is een opdracht aan de zorgaanbieder, een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Het tweede lid van dat artikel sluit hierop aan. Hierin staat dat de regeling erin voorziet dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie. De ene mogelijkheid is dan dat alle klachten naar de klachtencommissie gaan. Wij willen toch een soepele mogelijkheid hebben om de kleinere problemen buiten de klachtencommissie op te lossen, want kennelijk is dat geen klacht in de zin van de wet. Nergens in de wet staat echter wat een klacht is. Het gaat over een gedraging van een zorgaanbieder of een personeelslid daarvan, waarmee iemand niet tevreden is en waarmee hij zich tot die zorgaanbieder wendt. Lopen wij niet het risico dat wij, als wij dit zo laten staan, de indruk wekken dat dit allemaal formeel behandeld dient te worden via de klachtencommissie, terwijl iedereen die de praktijk een

beetje kent, zou zeggen dat dit erg onpraktisch is en dat wij dit niet moeten doen? Komen wij op deze manier niet terecht in een spanningsveld dat wij geen van allen beogen en is het tegen die achtergrond toch niet beter om nog eens te bekijken of er misschien een opening in de wettekst kan worden gemaakt?

□

De heer **Middel** (PvdA): Voorzitter! Net als mevrouw Varma begin ik met het bedanken van de bewindsvrouwe voor de sympathieke manier van beantwoording. Hierbij zou je bijna kunnen zeggen dat dit een beetje schril afsteekt bij de wijze waarop ik mijn eerste termijn heb uitgesproken. Zoals de minister zei, was dit een "stevige manier". Afgezien van het feit dat ieder vogeltje zingt zoals het gebekt is, is het wel consequent van de PvdA-fractie. De minister merkte namelijk terecht op dat de PvdA al bij de voorbereiding van dit wetsvoorstel ± dat was voordat deze bewindsvrouwen aantraden ± in het voorlopig verslag en in het eindverslag ondubbelzinnig heeft aangegeven welke bezwaren zij tegen dit wetsvoorstel had. Het is zelfs zo erg ± dat is ongebruikelijk voor ons ± dat wij, toen bleek dat in de memorie van antwoord onze punten niet op een zodanige manier beantwoord werden dat wij ermee verder konden gaan, hebben gezegd dat het voor ons op die manier niet hoefde. Wij hadden zoveel bezwaren tegen de kern van de wet dat wij het ook niet nodig vonden om daarop uitvoerig in het eindverslag in te gaan. In alle eerlijkheid en openheid zeg ik dat dit in een periode gebeurde waarin mijn partijgenoten de scepter zwaaiden op het toenmalige departement van WVC. Een bezwaar dat toen gold, is voor een deel weggenomen sinds deze bewindsvrouwen aan het roer staan van het nieuwe departement.

In mijn eerste termijn heb ik heel duidelijk aangegeven waar voor ons de pijn nog steeds zat. Ik heb ook aangegeven ± misschien is dit door alle stevigheid een beetje ondergesneeuwd ± op welke punten er in de nota naar aanleiding van het eindverslag en vooral in de eerste nota van wijziging duidelijke verbeteringen zijn aangebracht en wat er voor de PvdA nog meer zou moeten gebeuren, voordat wij akkoord zouden kunnen gaan met dit wetsvoorstel. Dit even ter introductie.

De tweede en derde nota van wijziging vormen een verbetering. Wij gaan dus steeds verder de goede kant op. De onafhankelijkheid van de klachtencommissie is nog een punt waarover het nodige te zeggen valt. Bij interruptie heb ik al de suggestie gedaan om de cliëntenraad in instellingen meer te betrekken bij de samenstelling van de klachtencommissies. Als men mag meepraten over het klachtenreglement, dan zou het ook logisch zijn dat men mag meepraten over de samenstelling van de klachtencommissie, opdat de stem van de patiënt, de cliënt daarin op de een of andere manier terechtkomt. De minister was van mening dat een verstandige zorgaanbieder toch wel zal regelen dat dit gebeurt, maar ik geef haar in overweging, er niet van uit te gaan dat elke zorgaanbieder verstandig en goedwillend is. Er zal namelijk altijd een categorie zijn die dit om wat voor reden dan ook eigenlijk niet ziet zitten. In wezen is dit een herhaling van de discussie die wij al hebben gevoerd tijdens de behandeling van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Ik geef de minister ook in overweging, te bezien of het misschien zinvol is om hierover een nadere bepaling op te nemen.

De minister zei dat de instellingen zelf maar de financiële middelen moeten regelen. Ik neem aan dat wij bij de evaluatie wel zullen zien in hoeverre dit inderdaad lukt. Ik wil daar nu geen al te zwaar punt van maken.

Over de termijnstelling kan hetzelfde gezegd worden: het antwoord van de minister is niet zodanig bevredigend dat wij vinden dat het geregeld is. Het feit dat instellingen zelf nog hun termijn kunnen vaststellen, lijkt wat in strijd te zijn met andere wetgeving. In mijn eerste termijn heb ik dit al aangegeven, dus ik zal er nu niet weer uitvoerig op ingaan. Bij de evaluatie zullen wij dit wel zien.

Voorzitter! De PvdA-fractie heeft nog een aantal opmerkingen over de hoofdpunten, waarop ik nu zal ingaan. Vervolgens kunnen wij hopelijk tot een conclusie komen. De minister heeft gezegd dat in mijn betoog doorklonk dat de PvdA-fractie te zeer is uitgegaan van een gepolariseerde verhouding tussen zorgaanbieder en patiënt. Misschien is er sprake van een wat overtrokken stellingname, maar het valt toch niet te ontkennen dat er nog altijd sprake

Middel

is van een afhankelijkheidsrelatie tussen patiënt/cliënt en zorg-aanbieder. Er is een verschil van macht, terwijl het hierbij gaat om een zaak die voor mensen het allerbelangrijkst is, hun gezondheid. Ik verwijs naar de lange wachtlijsten, naar de volle wachtkamers, naar het lopende-bandwerk waarvan in sommige ziekenhuizen sprake is. Ik wil niet spreken over een gepolariseerde verhouding maar onderstreep dat er nog heel wat moet gebeuren. Wellicht kan de klachtenregeling ook een bijdrage leveren aan het bevorderen van de kwaliteit van instellingen. Wij hopen het.

De minister is uitgegaan van een open en volwassen houding van de zorginstellingen. Voorzitter! Zij loopt langer mee in het wereldje van die instellingen en ook overigens in de "grote wereld" dan ik, maar toch vraag ik mij af of men ervan kan uitgaan dat die open en volwassen houding er altijd is. Ik zou het graag willen maar wij praten niet voor niets over wetsvoorstellen als het onderhavige. De minister zegt dat een open attitude mag worden verwacht, maar die is er niet altijd.

De minister heeft duidelijk aangegeven dat er voor de onderhavige wet plaats is naast alle andere wetten die met het klachtrecht te maken hebben. Wat de Wet bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen betreft, is er via een nota van wijziging een relatie aangebracht. Echter, wij hebben gevraagd om de samenhang aan te geven tussen het onderhavige wetsvoorstel enerzijds en de Wet beroepen individuele gezondheidszorg, de WGBO, de Wet op de bejaardenoorden, de in voorbereiding zijnde kwaliteitswetgeving en de Wet algemeen bestuursrecht. Nogmaals, de minister heeft helder aangegeven waarom een speciale wet voor het klachtrecht nodig is maar wat is nu de samenhang met andere wetten? Voorzitter! Ik heb in dit verband een motie voorbereid.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende, dat een inhoudelijke afstemming tussen het wetsvoorstel Klachtrecht cliënten zorgsector enerzijds en de Wet beroepen

individuele gezondheidszorg, de Wet geneeskundige behandelings-overeenkomst, de Wet op de bejaardenoorden, de in voorbereiding zijnde kwaliteitswetgeving inzake zorginstellingen en de Wet algemeen bestuursrecht anderzijds, noodzakelijk is;

verzoekt de regering op korte termijn de Kamer te informeren hoe zij deze afstemming gestalte denkt te geven,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door de leden Middel, Van Boxtel en Cherribi. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 18 (23040).

De heer Middel (PvdA): Voorzitter! Ik kreeg de indruk dat het betoog van de minister een beetje de mist inging voor zover het over de provinciale klachtencommissie handelde. Dat vond ik merkwaardig omdat haar verhaal verder zeer consistent en helder was. Ook ten aanzien van onderdelen waarmee ik het niet eens was, moest ik toegeven dat er iets in haar betoog zat. Echter, zodra het over die provinciale of grootstedelijke commissie ging, werd het een merkwaardig verhaal. Ik herhaal dat er al een nota van wijziging van de regering lag die voor een groot gedeelte aansloot bij ons amendement op stuk nr. 10. In dat amendement wordt de positie van de inspectie versterkt, niet als beroepsinstantie maar als stok achter de deur. Klachtencommissies van instellingen weten daardoor dat de inspectie van hun activiteiten op de hoogte wordt gesteld. Vervolgens kan de inspectie nagaan of er zaken zijn waar zij achteraan moet gaan. Dat levert extra druk op de ketel op en voorziet in een preventieve werking. Op grond hiervan kan men logischerwijs concluderen dat zo'n provinciale of grootstedelijke commissie helemaal niet meer nodig is.

De minister heeft in verband met de provinciale klachtencommissie een groot aantal voordelen genoemd. Ik bedoel het niet oneerbiedig, maar ik vind toch dat zij er alles bij sleepte wat er maar bijgesleept kan worden om die commissie in stand te houden. Maar die commissie wekt de schijn een beroepsinstantie te zijn, terwijl zij

geen bindende uitspraak kan doen en geen sancties kan opleggen. Ik begrijp niet dat zelfs de heer Schutte met zijn heldere oordeelsvermogen ervoor is dat die commissie in de wet blijft. Sorry, meneer Schutte, ik kon het niet laten.

De heer Schutte (GPV): De vraag is natuurlijk of je van sancties altijd heil moet verwachten binnen bepaalde rechtsverhoudingen. Ik denk dat het hier gaat om verhoudingen waarin sancties in de eigenlijke zin helemaal niet aan de orde zijn. De mogelijkheid van sancties ontbreekt inderdaad, maar de vraag is of dat een gemis is.

De heer Middel (PvdA): Er wordt nu een commissie voorgesteld die geen onafhankelijke klachtencommissie is maar wel enige mate van onafhankelijkheid heeft en waarin cliënten en patiënten op enige manier vertegenwoordigd worden. Ik vat de woorden van de minister op als een aansporing tot die vertegenwoordiging, geen voorschrift dus maar een aansporing. De inspectie wordt op de hoogte gesteld van wat die commissie doet. In deze systematiek zit zo'n logica dat volgens mij ook de heer Schutte moet begrijpen dat er geen behoefte is aan een stukje bureaucratie daartussen.

De heer Schutte (GPV): Ik geef de heer Middel in die zin gelijk dat de bewindslieden, naarmate zij meer aan hem zijn tegemoetgekomen op andere punten, op dit punt iets minder sterk staan.

De heer Middel (PvdA): Dank u wel. Het wordt toch nog een vrolijke dag, als de patiënten en cliënten op deze manier een goed onderbouwd klachtrecht krijgen.

Mijn fractie handhaaft het amendement op stuk nr. 11. Wij hebben het voldoende toegelicht en er is voldoende over gediscussieerd.

De heer Cherribi (VVD): In het amendement is sprake van "de functie van de zogenaamde centrale klachtencommissie". Die zou "voor het grootste deel" kunnen worden vervangen door "een nadrukkelijker rol" van de inspectie. Ik neem aan dat in plaats van grotendeels wordt bedoeld "deels". Wat wordt bedoeld met die nadrukkelijker rol van de inspectie en wat zijn de achterlig-

Middel

gende gedachten om die rol te versterken?

De heer **Middel** (PvdA): Dat zijn drie vragen ineens, die ongeveer de helft van mijn betoog in eerste termijn betreffen. Ik zal proberen een heel korte toelichting te geven. De taak van de provinciale en grootstedelijke commissies was om als een soort beroepsinstantie te gaan fungeren. Daar kon men nog weer terecht als de klachtencommissie geen bevredigende uitspraak had gedaan. Dat was de opzet van de minister. Maar de enige straf die de provinciale commissie aan de zorginstelling kon uitdelen, was het openbaar maken van haar uitspraak. Andere sancties waren er niet. Welnu, op dit moment kan de inspectie, los van welke regeling dan ook, altijd al reageren op individuele klachten en zelf initiatieven nemen, wat een beroepscommissie of een pseudo-beroepscommissie niet kan. Ik ga nu over naar de interne klachtencommissie die mevrouw Dankers wil afschaffen. Ik bedoel dus de commissie die het CDA wil afschaffen onder het mom van zelfregulering. Als die aan de slag gaat in de wetenschap dat de inspectie in elk geval op de hoogte wordt gesteld van haar handelingen, zal zij zich wel drie keer of nog vaker bedenken alvorens er een potje van te maken.

De heer **Cherribi** (VVD): Denkt u aan een soort vliegende brigade?

De heer **Middel** (PvdA): Ik bedoel het precies zoals ik het zeg, meneer Cherribi, namelijk dat een inspectie er niet voor niets is. Wil de inspectie kunnen optreden, dan moet zij op de hoogte zijn van wat er speelt. De minister heeft in de derde nota van wijziging het door ons voorgestelde amendement overgenomen en erkend dat het een heel goed instrument is. Het is dus een versterking.

Mevrouw **Dankers** (CDA): Voorzitter! De toelichting van de heer Middel op de aard van mijn amendement was niet juist. Daarin is aangegeven dat er een zeer nadrukkelijke relatie is tussen beide.

De heer **Middel** (PvdA): Ik had nog willen zeggen dat de Partij van de Arbeid graag meedenkt met de oppositie, maar het amendement van mevrouw Dankers op dit punt niet

steunt. Er is heel veel voor zelfregulering te zeggen, maar dat mag niet deze consequentie hebben, omdat je naar onze mening dan het paard achter de wagen spant.

Voorzitter! Naar aanleiding van mijn opmerking dat de Nationale raad voor de volksgezondheid zo kritisch was geweest over dit wetsvoorstel \pm voordat de nota van wijziging bekend was; daar had ik het met name over \pm is door de minister gezegd dat er nu een nieuw rapport komt, dat wij weliswaar nog niet kennen, maar waarin de lof wordt uitgesproken. Ik hoorde mevrouw Terpstra zeggen dat er door de nationale raad een tien zou worden gegeven aan dit wetsvoorstel. Nu, ik ben daar heel blij mee, want daaruit blijkt dat wat er nu ligt, beter is dan wat er lag en dat er een draagvlak voor aan het komen is.

Voorzitter! Ik kom toe aan de amendementen; in de eerste plaats betreft dit het amendement op stuk nr. 12, inzake de evaluatie. Deze evaluatie hadden wij in de wet opgenomen willen zien. De minister zegt dat dit niet nodig is en wij zeggen dat het ook niet overbodig is, maar om daarover over en weer te gaan zeuren, is wat kinderachtig. Als de minister de evaluatie toezegt en als zij er dan bij zegt dat die evaluatie binnen drie jaar plaatsvindt, zoals wij in het amendement hadden staan \pm ik vraag haar dit straks nog even duidelijk te vermelden, zodat het ook in de Handelingen staat \pm dan zullen wij het amendement, bij dezen al, intrekken.

De **voorzitter**: Het amendement-Middel (stuk nr. 12) is ingetrokken.

De heer **Middel** (PvdA): Voorzitter! Over de amendementen op stuk nr. 11 heb ik reeds gesproken. Dat betreft de afschaffing van de provinciale en grootstedelijke klachtencommissie. Ik kan mij niet voorstellen wat daar nog meer over te zeggen valt, in de zin van: hoe kunnen wij elkaar nog beter overtuigen? De argumenten zijn allemaal genoemd en, met alle respect, wij handhaven dit amendement. Wij vinden dit zelfs een heel belangrijk punt. Het betreft niet zomaar een schoonheidselement in dit wetsvoorstel. Het gaat om een heel belangrijke kwestie, namelijk hoe je de relatie ziet tussen de klachtencommissie en de buitenwe-

reld. Daar zien wij een sterke rol van de inspectie veel meer zitten dan de positie van een "beroepscommissie" zonder bevoegdheden.

Dan blijft over het laatste punt, voorzitter; daar moet ik nog even iets over zeggen, voordat ik tot de conclusie kom. Het betreft het amendement op stuk nr. 10, over de rol van de inspectie. Dit amendement is voor driekwart overgenomen door de regering en daarvoor zeg ik dank; in de nota van wijziging staat exact dezelfde tekst. Er blijft staan dat de inspectie voor de gezondheidszorg een overzicht van de verslagen van de klachtencommissies en de wijze van behandeling in haar jaarverslag opneemt. Dan moet je je afvragen wat je daarmee doet. Ga ja daarop door of zeg je: mooi dat de regering het voor driekwart heeft overgenomen en laat het verder maar zitten?

Voorzitter! Ik heb ook even overwogen om het maar te laten zitten. Maar gezien het feit dat toch op de een of andere manier, zeker de komende drie jaar totdat de evaluatie plaatsvindt, de buitenwereld en zeker deze Kamer geïnformeerd moet worden en ook wil worden over hoe deze wet in de praktijk loopt; gegeven het feit dat de inspectie toch verslag uitbrengt over haar werkzaamheden; gegeven ook het feit dat het "telefoonboek" dat de minister als procedureel argument opvoert, niet zo'n vreselijk sterk argument is, en gegeven haar eerdere uitspraken dat de kwaliteit van de zorgverlening en de attitude van de zorgaanbieders zodanig is, dat je niet mag verwachten dat het op grote schaal misgaat en er ontzettend veel klachten komen. Gegeven die punten, denken wij dat het zeker de komende jaren zinvol is, dat de inspectie naar buiten toe kenbaar maakt hoe de klachtencommissies van de instellingen of de beroepsgroepen functioneren en wat daar uitgekomen is. Wij vinden het zinvol dat daar melding van wordt gemaakt in de jaarverslagen. Je kunt dan nog praten over de manier waarop dat zal gebeuren: of het nu van A t/m Z moet, of dat dit ook in een beknopte vorm kan, misschien zelfs in enkele gevallen geanonimiseerd. Wij vinden het niettemin zinvol om juist in die eerste fase te regelen, dat de inspectie aan de buitenwereld en zeker aan de Kamer \pm wij maken natuurlijk ook deel uit van die buitenwereld \pm laat weten hoe het in de praktijk allemaal loopt.

Middel

Vandaar, voorzitter, dat de PvdA-fractie de vrijheid heeft genomen om een gewijzigd amendement op te stellen, dat wellicht al is rondgedeeld. Dit amendement heeft betrekking op de laatste zin van het amendement op stuk nr. 10, dat nu ingetrokken kan worden voor wat de rest van de tekst betreft, omdat de regering het bij nota van wijziging heeft overgenomen.

De **voorzitter**: Dit amendement is al vermenigvuldigd en rondgedeeld, op stuk nr. 17.

De heer **Middel** (PvdA): Voorzitter! Ik ben toe aan de conclusie. Ik heb aan het einde van de eerste termijn duidelijk gezegd dat, gezien de bezwaren die er op dat moment nog bestonden tegen de wet ondanks de eerste nota van wijziging, het dilemma van de Partij van de Arbeid bestond uit de keuze tussen nu niets regelen en streven naar een betere wet of het vinden van een redelijk compromis. Dat redelijk compromis zou wat ons betreft gevonden worden als men mee ging met onze amendementen. Wij zijn er daarbij van uitgegaan dat de bepaling van de hogere beroepsmogelijkheid via de centrale klachtencommissie, in het voorliggende wetsvoorstel vervalt en dat de evaluatie erin komt en dat de samenhang met andere wetgeving wordt aangegeven. Die punten zijn nu voor het grootste gedeelte geregeld. Het blijft natuurlijk een compromis, maar dat betekent toch dat je nu kunt spreken van een wetsvoorstel dat de rechtspositie van de patiënt, cliënt, duidelijk versterkt. Over drie jaar zullen wij bij de evaluatie moeten bezien of er veranderingen aangebracht moeten worden en of de inspectie de gewijzigde rol die haar nu is toebedeeld, kan waarmaken. Dat betekent heel concreet, voorzitter, dat als de amendementen op de stukken nrs. 11 en 17 worden overgenomen, wij dit wetsvoorstel zullen steunen.

□

Mevrouw **Dankers** (CDA): Mijnheer de voorzitter! De minister is in haar antwoord uitgebreid en diepgaand ingegaan op datgene wat in eerste instantie naar voren is gekomen. Ik wil haar daarvoor danken.

De wenselijkheid van het ontwikkelen van een klachtenregeling stond van het begin af aan buiten kijf, alhoewel het wel heel lang duurt voordat we dit werkelijk bij wet vastleggen. Vandaar dat het goed is om met dezelfde voortvarendheid als waarmee tussen 16 januari en vandaag is gehandeld, door te gaan. Gelet op de wijzigingen die ons tijdens de behandeling bereiken, gebeurt dat ook.

Ik dank de bewindslieden ook voor de snelle reactie op onze opmerking over de mogelijkheid voor nabestaanden om klachten in te dienen, die in de derde nota van wijziging is teruggekomen. Dat is immers de kern van ons verhaal in eerste instantie en dat staat ook in het amendement op stuk nr. 13. Dat moet ingeweven worden in artikel 2.

In de hele discussie die vanuit verschillende invalshoeken is gevoerd over artikel 2 gaat het over de vraag hoe geconditioneerde zelfregulering er gaat uitzien. In hoeverre moeten zaken worden overgelaten aan anderen en in hoeverre moeten ze in de wet worden vastgelegd. In de algemene inleiding stelde de minister dat het nemen van eigen verantwoordelijkheden gestimuleerd moeten worden. Pas dan ga je worstelen met de vraag waar de balans in het stimuleren van eigen verantwoordelijkheden moet liggen. Naarmate artikel 2 verder uitdijt met verscheidene waarborgen, regels en voorschriften, wordt het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheden meer en meer vervangen door regelen. Dat zou uiteindelijk ook weer ten koste kunnen gaan van de laagdrempeligheid voor de cliënt. Met die worsteling heeft onze fractie ook te maken en daar ligt voor ons de relatie tot het amendement over de provinciale centrale commissie. In de oorspronkelijke wettekst hebben wij die commissie opgevat als het tegenwicht in de balans dat ervoor zorgde dat bij die zelfregulering, waar nauwelijks vastgelegde criteria aan verbonden waren, de kwaliteit in evenwicht wordt gehouden. Wij hebben dat als een preventieve werking opgevat en wij proeven dat ook voor een groot gedeelte terug in het antwoord van de minister over de provinciale commissies. In de oorspronkelijke versie zouden wij nooit het amendement om de provinciale commissies weg te halen, hebben ingediend. Dat staat ook in

de toelichting. Ook de mate van bureaucratiesering, pseudo-rechterlijkheid en laagdrempeligheid heeft te maken met dat evenwicht. Hoe gaan wij met artikel 2 om? Je ziet ook in de wordingsgeschiedenis van de wet, dat het heel moeilijk is om de grenzen van zo'n balans vast te stellen. Het eerste wetsvoorstel bestond uit drie leden, tot en met de derde nota van wijziging kennen wij er zeven, als het amendement van de heer Middel wordt aangenomen, komt er nog één bij en als het aan mevrouw Varma ligt, komt er ook nog één bij omdat die termijnen vastgelegd moeten worden. Daarmee dijt het automatisch weer uit en ik vind dat heel moeilijk te combineren met het voornemen van velen om onze wet- en regelgeving en de daaruit voortvloeiende bureaucratie juist wat terug te dringen. De heer Middel heeft opgemerkt het wel weer helemaal eens te zijn met de regering als zijn amendementen worden aangenomen. Daarin wordt de relatie met de inspectie gelegd via de jaarverslagen en het maken van een overzicht door de inspectie. Dan ben ik de relatie met de zelfregulering helemaal kwijt, maar weet ik wel dat er een hele papierwinkel komt. Of dat echter de positie van de inspectie inhoudelijk verstevigt, vraag ik mij af.

De heer **Middel** (PvdA): De zelfregulering heeft vooral betrekking op de vraag hoe de instelling dan wel de beroepsgroep zelf de klachtenbehandeling regelt. Dat begreep ik althans van mevrouw Dankers. Ik wil daar ook niet aan tornen, begrijpt u mij goed. Maar ik vind wel, dat de samenleving het recht moet hebben om te weten hoe die verschillende instellingen ± die toch voor het grootste deel worden betaald uit de collectieve middelen ± de zaken in de praktijk hebben opgelost. Wij moeten daarvan op de hoogte worden gesteld. In hoeverre dat strijdig is met zelfregulering, kan ik niet bevatten.

Mevrouw **Dankers** (CDA): In mijn ogen zit de strijdigheid met zelfregulering in het aantal voorschriften. De bureaucratiesering waar wij tegen vechten, wordt hierdoor juist bevorderd. Je krijgt een enorme administratieve rompslomp en ik zet een vraagteken bij het effect daarvan. Dat is mijn bezwaar tegen het amendement van de heer

Dankers

Middel, overigens ook tegen het eerste, dat door de regering deels is overgenomen in de derde nota van wijziging. De heer Middel is niet tevreden met hetgeen door de regering is overgenomen; hij wil per se het overzicht van de inspectie. Ik vrees, dat dit in de praktijk leidt tot vooral administratieve werkgelegenheid. Aan de doelstelling van versterking van de positie van de cliënt met een klacht over een bejegening wordt weinig toegevoegd.

De heer **Middel** (PvdA): Voorzitter! Het vreemde is, dat de PvdA nu juist de door mevrouw Dankers gevreesde bureaucratie wil verminderen door die provinciale en grootstedelijke klachtencommissie te schrappen. Dat betekent een hoop minder rompslomp, een hoop minder papier, getelefoneer en vergader en wat betreft de positie van de inspectie kan ik niet inzien wat het sturen van een verslag door de klachtencommissie van de instelling toevoegt aan een eventueel al bestaande bureaucratie!

Mevrouw **Dankers** (CDA): Ik interpreteer uw redenering zo, dat u om wille van de vereenvoudiging de provinciale commissie weghaalt maar daarvoor in de plaats alles regelt in artikel 2, door meer waarborgen, criteria en procedurevoorschriften op te nemen en door een groot deel van de taken te laten oplossen door de inspectie. Dan is het zaakje naar mijn idee helemaal niet eenvoudiger en minder bureaucratisch geworden.

De heer **Middel** (PvdA): Voor zover ik kan nagaan, heb ik met betrekking tot artikel 2 geen voorstellen gedaan. Ik heb vragen gesteld aan de minister. Ik wil wat dat betreft beslist niet meer bureaucratie. Met betrekking tot de verslaglegging heb ik in de tweede termijn opgemerkt, dat met name de eerste drie jaar zo'n rapportage wenselijk is omdat er nog geen sprake is van een evaluatie. Als dat een gigantische rompslomp oplevert, moeten we daar ogenblikkelijk een streep door zetten. We beginnen echter met een belangrijke wet en we moeten weten hoe het in de praktijk uitpakt.

Mevrouw **Dankers** (CDA): Dat klopt, daar heeft u helemaal gelijk in. Maar na uw betoeg in eerste en tweede

termijn becroop mij de twijfel in hoeverre u vertrouwen wilt, durft of kunt geven aan de mensen in het veld en de zelfregulering en of u niet vanuit een ingeworteld wantrouwen het een na het ander in de wet opgenomen wilt hebben. Ik heb u net een paar dingen zien terugnemen. Zo is het na de toezegging van de minister, dat zij de wet zal evalueren, niet meer nodig om de evaluatiedatum in de wet zelf op te nemen. Maar voor het overige gaat u er bij dit soort redeneringen van uit dat het niet zal kloppen, dat het niet zal deugen en dat de macht in verkeerde handen ligt. Wij zijn het eens over de noodzaak om deze klachtenwet zo snel mogelijk in ons land in werking te hebben, maar wij benaderen het wel vanuit een heel ander perspectief op de samenleving en de rol van de overheid daarin dan u.

De heer **Middel** (PvdA): Wij gaan uit van het beginsel "een vrouw een vrouw, een woord een woord". Als de minister zegt dat zij de wet binnen drie jaar zal evalueren, waarom zou ik dan nog zo flauw zijn om een amendement in te dienen om dat wettelijk te regelen? Die toezegging geldt toch? Zij staat in de Handelingen. Als de minister al kwaad zou willen, wat ik in de eerste verte niet heb gesuggereerd, dan kun je altijd nog de Handelingen erbij halen en zeggen: kijk, hier staat het zwart op wit.

Wat het ingewortelde wantrouwen betreft, merk ik op dat ik uit ervaring spreek, niet zozeer van mij zelf als wel van andere mensen. Het gaat namelijk nog steeds over mensen. Naast alle goede dingen die er te zeggen zijn over de kwaliteit en attitude binnen zorginstellingen, zoals de minister deed, zijn er nog heel wat mensen die heel andere ervaringen hebben met diezelfde instellingen en diezelfde gezondheidszorg. De wet die wij nu bespreken, is niet bedoeld voor de grote groep die gelukkig geen problemen heeft en ook niet zal klagen. De wet is er juist voor mensen die wel vervelende ervaringen hebben en ergens met hun ongerief, hun klacht, naartoe moeten. Daar is die wet voor. Nu mevrouw Dankers dat vertaalt met "de heer Middel of de PvdA heeft een ingeworteld wantrouwen", zeg ik: nee, de PvdA staat met open ogen in de samenleving en zij ziet wat er gebeurt. Het gaat vaak goed, maar

soms gaat het mis. De overheid heeft de plicht om aan dat laatste iets te doen.

Mevrouw **Dankers** (CDA): Voorzitter! Ik dank de heer Middel voor deze uiteenzetting. Dat is immers de meest genuanceerde die ik tot nu toe vandaag heb gehoord over het nut van de wet. Ik ben hem daar dankbaar voor. Des te positiever is dan de sfeer waarin de wet kan gaan werken.

Ik sluit mij aan bij de vraag van de heer Schutte over het verdichten van procedures in artikel 2 en bij de vraag van de heer Van der Vlies over de positie van de individuele beroepen. De minister is adequaat op die zaken ingegaan, maar zij komt steeds met het voorbeeld van het ziekenhuis. Of de individuele beroepen nu allemaal afgedekt zijn, zoals de heer Van der Vlies het formuleerde, is voor ons nog de vraag. Mijn fractie zal zich, gehoord de beraadslaging, beraden over de vraag of zij al dan niet een deel van haar amendementen intrekt of wijzigd.

De **voorzitter**: De heer Van der Vlies heeft zich voor enige ogenblikken moeten excuseren wegens verplichtingen in de fractie.

□

De heer **Van Dijke** (RPF): Mijnheer de voorzitter! Ik dank beide bewindspersonen voor de sympathieke wijze waarop zij ons van antwoord hebben gediend. Hun antwoord was, om met de heer Van der Vlies te spreken, adequaat. Als ik nu een lange tweede termijn zou houden, zou ik daaraan afbreuk doen. Ik ben dat dan ook allerminst van plan.

Is de wet wel of niet noodzakelijk? Heeft zij een legitieme plaats. De minister is ruimschoots op deze vragen ingegaan, evenals op de vragen van de heer Schutte naar de rechtsgrond. Haar antwoorden waren voor mij overtuigend. De reserve die ik op dit punt had, heb ik nu dan ook wat ingeslikt.

De provinciale of grootstedelijke commissies zijn hier nadrukkelijk voor het voetlicht gebracht. Ook op dat punt had ik de nodige aarzelingen. Ik moet zeggen dat de minister mij ervan heeft overtuigd, dat deze commissies helemaal passen bij het karakter van de wet. Ik kan dat

Van Dijke

volgen. Als wij aan de evaluatie toe zijn, zal dit evenwel een punt zijn waar wij de vinger nog eens bij willen leggen. Wij zullen dan nog eens kritisch bekijken of wij in het gelijk gesteld zijn met het vertrouwen dat wij nu aan de minister geven op het punt van de provinciale commissies. Te gelegener tijd zullen wij hier wellicht nog over komen te spreken.

De heer Schutte heeft gevraagd wanneer een klacht voor de klachtencommissie komt en wanneer die afgedaan wordt door de klachtcommissie. Ik heb het antwoord hierop zo verstaan dat, wanneer een cliënt met een zekere mate van onvrede bij een instelling komt klagen, in overleg met degene die hem te woord staat, wordt vastgesteld of er reden is om het voor te leggen aan de klachtencommissie. Zo zij daar beiden grond voor zien, wordt het voorgelegd aan de klachtencommissie. Wanneer de cliënt in kwestie het niet eens kan worden met degene die hem te woord staat, is er altijd grond om het voor te leggen aan de klachtencommissie. Dan is er dus een klacht in de zin van de wet. Wanneer ik dit niet goed verstaan heb, hoor ik dat graag van de minister.

□

De heer **Van Boxtel** (D66): Voorzitter! Ook ik dank de bewindslieden voor hun uitvoerige beantwoording en hun betrokkenheid bij dit toch mooie wetsvoorstel. Voor ons is de leidraad altijd geweest: de laagdrempeligheid en het kwaliteitseffect. Ik vond de vergelijking met het bedrijfsleven bij tijd en wijle iets te frivool. Was het daar allemaal zo goed geweest, dan had de Consumentenbond überhaupt geen werk in Nederland. Ik merk dit evenwel terzijde op.

Ik ben heel blij met de excuses en de aanpassing in de richting van de Wet BOPZ. Ik spreek mijn dank hiervoor uit. Mijn dank geldt uiteraard ook de derde nota van wijziging, waarin ook de nabestaanden een positie is gegeven in het klachtrecht.

Het zal overigens geen verbazing wekken dat mijn fractie nog niet echt overtuigd is van het belang van die provinciale beroepscommissie. Het vurige pleidooi om die te handhaven, heeft mij inhoudelijk toch niet helemaal overtuigd. Ik wil mij de komende dagen nog even beraden

op onze opstelling ter zake. Daarbij refereer ik ook aan de voorliggende amendementen. Het argument van laagdrempeligheid van de provinciale commissie zie ik niet zo. Voor veel mensen is dat toch ver weg. Het argument van de volledige onafhankelijkheid vind ik wel heel sterk. De samenstelling van de provinciale commissie is immers wezenlijk anders dan die van een klachtencommissie op eerstelijnsniveau. Ik blijf mij evenwel afvragen of die provinciale commissie nodig is. De ervaring leert dat de inspectie vaak wel voldoet aan de aspecten van laagdrempeligheid. Veel mensen in Nederland weten wat de inspectie kan. Ik kan niet goed achter de argumentatie van de bewindslieden komen waarom zij die rol niet aan de inspectie willen geven, maar die bij de provinciale commissie willen houden. Mogelijk kan de regering in tweede termijn zeggen of de termijn voor de evaluatie inderdaad drie jaar is en of in die periode de werkwijze van de provinciale beroepscommissie wellicht herijkt kan worden.

Ik heb geen antwoord gekregen op mijn vraag waar de publikatie van uitspraken van de provinciale beroepscommissie moet plaatsvinden. Ik vind dat toch wel wezenlijk.

Afrondend kan ik zeggen dat wij tegen de amendementen van het CDA op de stukken nrs. 13 en 14 zullen stemmen. Ik heb twijfel over het amendement van de heer Middel op stuk nr. 11. Wij zullen ons daar nog op beraden. Ik sta wel sympathiek tegen over het amendement op stuk nr. 17. Dat is het gewijzigde amendement op stuk nr. 10. De minister heeft gezegd dat zij eigenlijk niet wil dat de inspectie verplicht wordt om in het overzicht een "telefoonboek" op te nemen. Zij heeft het eerste deel van het amendement op stuk nr. 10 overgenomen, maar de slotzin niet. Ik wil even een merkwaardige vergelijking trekken. Het komt er ongeveer op neer dat wij alle burgers in Nederland wettelijk verplichten om hun naam en adres door te geven aan de PTT, terwijl wij de PTT niet verplichten om er een telefoonboek van te maken. De aardigheid is nu juist dat, als de informatie van de adviescommissie naar de inspectie moet, het publiek kennis kan nemen van wat er ongeveer uitkomt. Het is een soort monitoring. Ik ben geïnteresseerd in

de visie van de regering op de wijze waarop de inspectie met die verzamelde informatie kan omgaan. Het gaat mij niet om een eindeloze lijst van ieder ziekenhuis en iedere instelling, maar ik hecht wel aan een gegroepeerde monitoring van de cijfers. Dan wordt tegemoetgekomen aan wat wij willen weten.

De heer **Van Dijke** (RPF): Voorzitter! Als ik het goed begrijp, dan leest de heer Van Boxtel 's avonds, voordat hij gaat slapen, een tijdje in de telefoongids.

De heer **Van Boxtel** (D66): Ik pak die wel af en toe uit de kast als ik iets wil weten of als ik iemand wil bellen. Die parallel trek ik naar deze kwestie toe. Als de klachtwet is aangenomen en als ik, afgezien van de evaluatie die, naar ik aanneem, over drie jaar zal plaatsvinden, tussentijds wil monitoren wat het effect van de adviescommissies is, dan is het prettig als er een jaarlijks overzicht van de inspectie beschikbaar is. Dan kan ik bekijken welk patroon zich aftekent, bijvoorbeeld bij de beroepsgroep specialisten, bij de totale ziekenhuizen of bij een aantal afzonderlijke beroepen. Ik krijg daar graag nog een reactie op.

Hoe het ook loopt met de amendementen, wij juichen de wet in haar geheel van harte toe. Wij beschouwen deze als een stap verder in de gelijkschakeling van machtsposities tussen zorgaanbieders en hulpverleners aan de ene kant en patiënten aan de andere kant.

□

De heer **Cherribi** (VVD): Voorzitter! Wij hebben de reactie van de bewindslieden gehoord. Wij stemmen in met hun betoog. Een goed zorgstelsel verdient een goede klachtenregeling, want die biedt garantie voor de kwaliteit. Ik dank de bewindslieden in het bijzonder voor hun inzet waar het gaat om de klachtenbehandeling binnen de jeugdhulpverlening. Dat vinden wij heel belangrijk. Ik steun de vraag van GroenLinks over een eindtermijn voor de verjaring van de klacht.

In verband met de advisering aan mijn fractie over de voorliggende amendementen heb ik nog een aantal vragen aan mevrouw Dankers. In het amendement op stuk nr. 13 is artikel 2 vervangen door een nieuw artikel 2. Daarnaast is het woord

Cherribi

"centrale" in de artikelen 3, 4 en 10 geschrapt. De vervangende tekst van artikel 2 lijkt mij echter geen verbetering. De klachtenprocedure wordt in de oorspronkelijke versie met minder waarborgen omkleed. Wat is in dat kader het doel van het schrappen van het woord "centrale"? Hoe denkt mevrouw Dankers verder over de rol van de centrale klachtencommissie als beroepsinstantie?

Mevrouw **Dankers** (CDA): Voorzitter! Ik heb in mijn betoog proberen duidelijk te maken dat wij door het teruggaan naar de oorspronkelijke tekst van artikel 2 ± daar staan inderdaad minder waarborgen in geformuleerd ± kiezen voor meer zelfregulering en een eigen verantwoordelijkheid bij de instelling. Als je dat doet, heb je die centrale klachtencommissie op provinciaal niveau nodig voor de preventieve werking en voor het waarborgen van de kwaliteit van de zelfregulering.

De heer **Cherribi** (VVD): Dank u. Dan nog een vraag over het amendement op stuk nr. 14. De artikelen 3 en 4 en het derde lid van artikel 10 vervallen. Dit heeft betrekking op het afschaffen van de provinciale commissie. Volgens mevrouw Dankers is de klachtenprocedure, zoals die is verwoord in dit amendement, zorgvuldig genoeg. Een beroepsinstantie blijft mijns inziens echter altijd nodig, want een klachtencommissie, verbonden aan een zorginstelling, is niet genoeg. Wat vindt mevrouw Dankers daarvan?

Mevrouw **Dankers** (CDA): Ik vraag mij af of je daar altijd een aparte beroepsinstantie voor nodig hebt. Er zijn namelijk meer manieren, als je niet tevreden bent, om ervoor te zorgen dat wel naar je klacht wordt geluisterd. Daar heeft de cliënt nog altijd een stuk of vier, vijf mogelijkheden voor.

De heer **Cherribi** (VVD): Dank u. Ten slotte merk ik op dat mijn fractie het wetsvoorstel steunt.

□

Minister **Borst-Eilers**: Voorzitter! Ik dank de verschillende woordvoerders voor hun vriendelijke woorden over de wijze van beantwoording. Het spreekt vanzelf dat over zo'n belangrijk wetsvoorstel heel uitvoerig en serieus van gedachten gewisseld

wordt. Ik ben ook blij met de opmerkingen van degenen die, overtuigd door mijn woorden, in onze richting zijn opgeschoven.

De heer Van der Vlies heeft, evenals mevrouw Dankers, gesproken over de individuele beroepsbeoefenaren. Hoewel er naar mijn mening weinig problemen zullen ontstaan met de individuele beroepsbeoefenaren, moet ik eerlijk toegeven dat er geen sprake is van een absoluut waterdichte regeling. De individuele beroepsbeoefenaar is verplicht, een regeling te treffen. Hij moet die ook bekendmaken aan de patiënten en cliënten. Als deze beroepsbeoefenaar geen aansluiting zoekt bij regionale of landelijke initiatieven uit de eigen beroepsgroep, moet hij zelf actie ondernemen. Als een beroepsbeoefenaar geen lid is van een beroepsvereniging, maar die vereniging kent wel een klachtencommissie, staan hem verschillende wegen open. Hij kan zich alsnog als lid aanmelden bij de vereniging, die dat ongetwijfeld zal toejuichen. Hij kan zelf iets met lotgenoten, andere outsiders of "lone wolfs" organiseren. Het is ook reëel als hij probeert, zich aan te sluiten bij de klachtencommissie van een plaatselijke commissie, bijvoorbeeld van een ziekenhuis. Er is op gewezen dat er ook individuele beroepsbeoefenaren zullen zijn die zelf een regeling moeten treffen. Ik kan dat ook niet ontkennen, maar ik hoop dat alle beroepsbeoefenaren een van de genoemde wegen begaanbaar zullen achten.

De heer Van der Vlies is teruggekomen op de kwestie van het Verbond van verzekeraars. Inmiddels hebben wij dat stuk ook ontvangen. Het is duidelijk dat, afhankelijk van het soort letsel, de procedure zoals omschreven in de verzekering gevolgd zal worden. Het is dan niet nodig of wenselijk om materiële schade via de weg van de klachtenregeling te vergoeden. Naast de procedure voor vergoeding van schade of letsel is er echter ook behoefte aan een klachtenprocedure die meer betrekking heeft op de immateriële schade, bijvoorbeeld als gevolg van een slechte bejegening.

Mevrouw Varma is nog niet overtuigd van het nut van de provinciale commissie. Daarin staat zij niet alleen. De staatssecretaris en ik zijn van mening dat de provinciale commissie een zeer duidelijke rol heeft. Het is de volledig onafhanke-

lijke, buiten de zorgaanbieder staande beroepsinstantie. Het is toch noodzakelijk dat zo'n instantie er is. De commissie is zodanig samengesteld dat de cliënt zich daarin voor een deel ± letterlijk voor een derde ± kan herkennen. Dit zal een gevoel van vertrouwen geven. Er is geen sprake van de officiële, formele instantie-achtige trekken die een klacht bij de inspectie kenmerken. Bovendien is het niet de rol van de inspectie om inhoudelijk op dit type individuele klachten in te gaan. Het is de rol van de inspectie om in meer algemene zin toezicht uit te oefenen op een goed kwaliteitsbeleid. Onderdeel van een goed kwaliteitsbeleid is zo'n klachtenregeling. De heer Schutte heeft voortreffelijk onder woorden gebracht hoe dat evenwicht gezien kan worden. Ik zou het hem niet kunnen verbeteren. De inspectie past niet in de sfeer van dit traject.

De heer **Middel** (PvdA): Ik ben het met deze stelling eens, maar ik zou eraan toe willen voegen dat het voor de inspectie altijd mogelijk moet blijven om desgewenst, ook in geval van de individuele klacht, op te treden.

Minister **Borst-Eilers**: Dat blijft absoluut mogelijk.

De heer **Middel** (PvdA): Dus is er wel degelijk een stok achter de deur voor de klachtencommissie van de instelling.

Minister **Borst-Eilers**: Nee, dit is niet een algemene stok achter de deur. Er is ook geen beroepsmogelijkheid. Dit soort klachten moet uiteindelijk bij de inspectie terechtkomen. Het zijn klachten waarbij er sprake is van zondigen tegen de regels van een goede, deskundige beroepsuitoefening. Deze klachten kunnen ook tuchtrechtelijk worden behandeld. Nu ben ik de draad van mijn verhaal kwijt. Wat was uw vraag?

De heer **Middel** (PvdA): Ik heb u gevraagd of in individuele gevallen de inspectie desgewenst, bijvoorbeeld naar aanleiding van het verslag, kan optreden. Uw antwoord daarop was bevestigend, maar u merkte daarbij op dat het niet de hoofdtak van de inspectie is. Dan is mijn stelling dat er toch een stok achter de deur is voor de commissie van de instelling.

Borst-Eilers

Minister **Borst-Eilers**: Er zijn dan twee stokken achter de deur, maar elk met een verschillende rol. Bij de eerste stok achter de deur, die van de provinciale commissie, wordt de zorgaanbieder er ongetwijfeld toe gebracht om de klachtenbehandeling, om wat voor ogenschijnlijke kleinigheden het ook mag gaan, zorgvuldig af te werken.

Voorzitter! Mevrouw Varma heeft gesproken over de termijnen. De heer Middel sprak over de rol van de cliëntenraad. Ik wil deze zaken met elkaar in verband brengen. Volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen heeft de cliëntenraad instemmingsrecht wat de klachtenregeling betreft die de zorgaanbieder treft en ook als het gaat om de aanwijzing van de personen die met de klachtbehandeling belast worden. Dus de samenstelling van de klachtencommissie is een zaak waar de cliëntenraad zich mee bemoeit. Dat maakt het mijns inziens absoluut overbodig om in de wet op te nemen dat de zorgaanbieder cliënten in die commissie zitting moet laten nemen. Ik denk dat een cliëntenraad die ook maar een knip voor de neus waard is er in ieder geval voor zal zorgen dat de commissie op zodanige wijze is samengesteld dat er vertrouwen in gesteld kan worden. Nogmaals, ik ben tegen fractievorming in die klachtencommissie.

De heer **Middel** (PvdA): Ik ben het met u eens, maar bij de behandeling van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ook gesproken over individuele beroepsbeoefenaren. Nu kan het zijn dat er gezien de aard van de zorg geen cliëntenraad is. Toen is door u toegezegd dat patiëntenorganisaties en cliëntenbonden die rol zouden kunnen overnemen. Als u die gedachtegang, die wij destijds van harte ondersteunden, kunt doortrekken als het gaat om de klachtenbehandeling van de individuele beroepsbeoefenaren, eventueel via hun organisaties, dan zijn wij helemaal waar wij zijn moeten.

Minister **Borst-Eilers**: Ik ben daar voorstander van. Ik heb de laatste tijd een paar regio's bezocht waar de regionale consumentenplatforms met de aanbieders van zorg en de verzekeraars een regulier contact hadden over de vraag hoe de zorg en de kwaliteit van zorg geregeld moet worden. In zo'n contact komt

dit soort onderwerpen ook aan de orde. Ik ben er dus een absoluut voorstander van als een commissie buiten de instelling, bijvoorbeeld samengesteld uit patiëntenorganisaties en cliëntenbonden, een inbreng heeft. Ik zal mij er graag in verdiepen dat dit overal zo geregeld wordt. Ik spreek nu over de belangrijke rol van de cliëntenraad bij de klachtenregeling. Het lijkt me, zoals ik ook in eerste termijn al heb gezegd, dat deze ook moet toezien dat er goede afspraken worden gemaakt binnen de klachtencommissie over de termijn waarbinnen men de zaak wil afhandelen.

De heer Middel heeft gezegd dat hij zijn amendement over de evaluatie binnen drie jaar zal intrekken, als ik nogmaals toezeg dat er een evaluatie zal plaatsvinden. Ik doe dat bij dezen graag, ook in de richting van de heer Van Boxtel. Ik zeg ook graag toe dat de evaluatie binnen drie jaar zal plaatsvinden. Dit lijkt me een redelijke termijn.

De heer Middel heeft verder een motie ingediend die gaat over de afstemming. Hij verzoekt om een nota waarin wordt ingegaan op de afstemming tussen een groot aantal wetten. De regering is natuurlijk altijd graag bereid om de Kamer de gevraagde informatie te doen toekomen. In die stijl zou ik dit kunnen toezeggen, ware het niet dat mij niet geheel duidelijk is op welke aspecten deze nota moet ingaan. Gaat het over de afstemming wat de uitvoering betreft?

De heer **Middel** (PvdA): U heeft zelf het goede voorbeeld gegeven in een van uw nota's van wijziging, waarin u ingaat op de Wet bijzondere opnemings psychiatrische ziekenhuizen. In het debat is ook even de link gelegd naar de Wet op de bejaardenoorden, zij het in onvoldoende mate. Ik heb in mijn betoog, evenals andere woordvoerders, gesproken over de Wet beroepen individuele gezondheidszorg. Ik kan de minister aanraden om eens naar artikel 40, lid d, of naar artikel 65 te kijken. Hierin worden opmerkingen gemaakt die betrekking hebben op datgene wat wij nu aan het regelen zijn. Dit zal in de kwaliteitswet ook terugkomen. Ik heb het voorbeeld genoemd van de Wet algemeen bestuursrecht, als het gaat om de termijnen. Dit punt is uitgediscussieerd, maar ik geef hiermee even aan waar het me om te doen is. We hebben te maken met

een samenstel van wetten die elkaar voor een deel raken. De minister heeft aangegeven dat er een specifieke plaats voor de Wet klachtrecht cliënten zorgsector nodig is. Maar de samenhang tussen de verschillende wetten ontbreekt nog, tot nu toe althans. De minister moet niet aan een dikke nota denken, maar wij haar hoe het in de praktijk uitpakt, als de wetten naast elkaar gelegd worden. Het gaat om de mensen die ermee te maken hebben. Dit zijn behalve de cliënten die hier niet in eerste instantie naar zullen kijken, de instellingen en de beroepsbeoefenaren, denk aan de BIG. Zij dienen te weten hoe zij in de praktijk moeten handelen. Ik ben bang dat het anders ± over bureaucratie gesproken ± een tamelijk ondoorzichtig geheel wordt in de praktijk.

Minister **Borst-Eilers**: Het is me nu iets duidelijker. Het lijkt me heel goed dat dit gebeurt. Ik wil graag toezeggen wat de heer Middel in deze motie vraagt, namelijk de Kamer op korte termijn te informeren over de wijze waarop de afstemming naar onze mening gestalte moet krijgen. Wij kunnen erover praten wat een redelijke korte termijn is.

De heer **Van Boxtel** (D66): Het lijkt me in ieder geval dat dit informeren plaats moet vinden ruim voor de evaluatiedatum van de klachtenregeling over drie jaar.

Minister **Borst-Eilers**: Dat lijkt mij ook.

Ik blijf nog even bij de inbreng van de heer Middel. Ik krijg dan ook te maken met het gewijzigde amendement. Hier doet zich het wonderlijke of misschien boeiende feit voor dat van de aanvankelijke amendementstekst zo op het oog driekwart door mij wordt overgenomen in een nota van wijziging, waarna de heer Middel het laatste kwart dat niet wordt overgenomen, vervolgens in een apart amendement verwerkt.

De vraag is hoe je de verslaglegging door de inspectie ziet. Nogmaals, de inspectie heeft de rol om toe te zien, in het kader van de kwaliteitswet, op de kwaliteit van de zorgverlening. Een onderdeel hiervan is dat de inspectie toeziet op een goede klachtenbehandeling. Verder brengt de inspectie ieder jaar een jaarverslag uit. Ik vind dit altijd buitengewoon boeiende boeken. Het

Borst-Eilers

zijn nogal dikke rapporten, waarin van tijd tot tijd bepaalde thema's nader worden belicht. Ik vind het dan ook vanzelfsprekend ± ik heb daarover ook met de hoofdinspecteur overlegd ± dat in het jaarverslag van de inspectie ook een algemeen overzicht wordt opgenomen van de wijze waarop dit kwaliteitsaspect door instellingen en individuele beroepsbeoefenaren wordt nageleefd. Ik vind dat voldoende verslaglegging. De heer Middel heeft gesproken over een overzicht van de verslagen van de klachtencommissies. In tweede termijn heeft hij gezegd dat hij niet bedoelt dat die verslagen letterlijk, met naam en toenaam van iedereen, worden gepubliceerd, waardoor er, zij het op een andere wijze, "Amerikaanse toestanden" zouden ontstaan. Ik begrijp niet zo goed wat het verschil is tussen hetgeen hij bepleit en mijn voorstel. Ik kan mij een tussenfase voorstellen. De inspectie zal voor een algemene verslaglegging in het jaarverslag alles bestuderen en in een overzicht vastleggen. Ik zou het prima vinden als zij bijvoorbeeld een uitvoerig overzicht ter inzage legt. Het gaat mij niet om geheimhouding, maar ik ben niet voor het ieder jaar verschijnen van nogal uitvoerige en gedetailleerde telefoonboek-achtige stukken. Ik vraag mij af of wij niet op een of andere wijze tot elkaar kunnen komen.

De heer **Middel** (PvdA): Ik denk het wel. Het is jammer dat de minister weer de term "telefoonboek" gebruikt. Wellicht kan zij, voor zover dat in haar vermogen ligt, toezeggen dat in de verslagen van de inspectie expliciet wordt ingegaan op hetgeen uit de klachtencommissies naar voren is gekomen. Tevens zouden bepaalde trends moeten worden aangegeven, waarbij ook aantallen worden genoemd. Wellicht kan ook, al dan niet anoniem, een bepaalde case worden genoemd. Die informatie zou voor een ieder, en zeker voor de Kamer, beschikbaar moeten zijn. Als de minister dat kan toezeggen, vraag ik niet om alles van A tot Z precies zo te regelen als wij willen. Wij zouden overigens ook niet al die verslagen voor ons willen hebben. Als de minister die toezegging doet, trek ik mijn amendement in.

Minister **Borst-Eilers**: U kent de verhoudingen tussen minister en

inspectie. Ik zeg toe dat ik met nadruk aan de inspectie zal vragen, een en ander op die wijze te doen.

De heer **Middel** (PvdA): Ik trek mijn amendement op stuk nr. 17 in.

De **voorzitter**: Het gewijzigde amendement-Middel (stuk nr. 17) is ingetrokken.

Minister **Borst-Eilers**: Ik stel dit bijzonder op prijs, evenals zijn bijzonder constructieve inbreng in tweede termijn.

De heer **Middel** (PvdA): Dat kwam door uw nota's van wijziging.

Minister **Borst-Eilers**: Dan hebben wij een mooie middag met elkaar! Mevrouw Dankers heeft nogmaals de argumenten genoemd voor haar stellingname. Ik ben in eerste termijn reeds voldoende ingegaan op ons meningsverschil. Ik stel het bijzonder op prijs dat zij nogmaals heeft aangegeven op welke wijze zij aankijkt tegen het evenwicht. Ik ga ervan uit dat wij allen het optimale evenwicht in deze situatie zoeken. Ik ben blij met de door de heer Van Dijke betuigde instemming met het wetsvoorstel in het algemeen. Hij heeft een interpretatie gegeven van de mogelijkheid dat nog niet formele klachten in de zin van deze wet door de opvangfunctionaris kunnen worden afgedaan. Hij heeft dat voortreffelijk onder woorden gebracht. Dat is ook mijn interpretatie van de wet. Ik weet niet of de heer Schutte daarmee kan leven.

De heer **Schutte** (GPV): Voorzitter! Met de interpretatie wel. Ik zie het graag op die wijze gebeuren. Het is echter de vraag of, als de tekst van artikel 2 daarnaast wordt gelegd, daarvoor voldoende ruimte wordt geboden. Het is nog steeds mijn indruk dat dit artikel zo expliciet is geredigeerd, dat degenen die het moeten toepassen op het spoor gezet worden, een regeling te treffen waarin alle klagers de weg naar de commissie wordt gewezen. Wij willen dat geen van allen, maar de wettekst moet dat dan ook niet uitlokken.

Minister **Borst-Eilers**: Ik heb hierover advies gevraagd aan de juridische afdeling van het departement. Mij werd gezegd dat een klacht in de zin van het wetsvoorstel

pas een klacht is als die is ingediend bij de klachtencommissie. Kan de heer Schutte daarmee leven?

De heer **Schutte** (GPV): Ik zal een casus noemen. In een ziekenhuis dient een cliënt een schriftelijke klacht in bij de directeur van het ziekenhuis wegens diens bejegening. Wat moet die directeur doen? Gaat het om een klacht die hij moet doorsturen naar de commissie, die dus kennelijk bedoeld is voor de klachtencommissie, of geeft hij deze kennelijke klacht in handen van een klachtenmedewerker waarna hij van hem wel hoort of de klacht moet worden doorgestuurd?

De heer **Van Boxtel** (D66): In die casuspositie kan die directeur toch ook een brief terugschrijven ± hij neemt daarmee de individuele klacht in behandeling ± en deze afsluiten met de opmerking dat, als deze geen genoegdoening is, de weg openstaat naar de klachtencommissie?

De heer **Schutte** (GPV): Ik zou het graag zo zien gebeuren, maar de minister zegt dat een klacht pas een klacht is als deze aan de klachtencommissie is gericht. En dat is nu net de vraag, want nergens in de wettekst staat dat het dan pas een klacht is.

Minister **Borst-Eilers**: Ik heb nog een andere oplossing. De tekst bij artikel 2, tweede lid, a, zou kunnen luiden dat erin wordt voorzien dat cliënten een klacht kunnen indienen bij een klachtencommissie, die bestaat uit, etcetera. Ik zie het bezwaar dat de heer Schutte heeft tegen "de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie". Ik hoop dat mijn juristen hier geen bezwaar tegen hebben. Volgens mij zou het op deze wijze kunnen.

De heer **Schutte** (GPV): Als het in deze vorm zou kunnen, is dit een duidelijk signaal in de richting van degenen die de regeling moeten gaan treffen, want daar is de bepaling voor bedoeld. Zij moeten zich immers afvragen welke procedure gevolgd moet worden en niet alles automatisch in een bepaalde richting sturen.

Minister **Borst-Eilers**: Naar mijn mening komt dit tegemoet aan het bezwaar van de heer Schutte, dat ik

Borst-Eilers

goed kan meevoelen. Ik zeg toe dat ik van de stemming schriftelijk uitsluitend zal geven over de vraag of ik deze wijziging kan voorstellen.

Ik dank ten slotte de heer Cherribi voor de voortreffelijke manier waarop hij nog eens voor de noodzaak van een beroepsinstantie heeft gepleit.

De algemene beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, af te zien van artikelsgewijze behandeling en dinsdag aanstaande over het wetsvoorstel, de amendementen en de motie te stemmen, vermits uiteraard de toezegging van de minister, dat wij voor dinsdag aanstaande nog een mededeling, eventueel een nota van wijziging krijgen, gestand wordt gedaan.

Sluiting 16.40 uur



Lijst van ingekomen stukken, met de door de voorzitter ter zake gedane voorstellen:

1. drie koninklijke boodschappen, ten geleide van de volgende voorstellen van (rijks)wet:

Goedkeuring van het op 9 februari 1994 te Brussel tot stand gekomen verdrag inzake de heffing van rechten voor het gebruik van bepaalde wegen door zware vrachtwagens alsmede invoering van een belasting met betrekking tot zware motorrijtuigen (Wet belasting zware motorrijtuigen) (24070);

Wijziging van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, houdende aanpassing van de bepalingen inzake de arbeidsmarktfixus, alsmede de eenmalige vaststelling bij wet van de arbeidsmarktfixus geneeskunde 1994-1996 (24075);

Wijziging van de Huurprijzenwet woonruimte in verband met dure woonvoorzieningen voor gehandicapten (24076).

Deze koninklijke boodschappen, met de erbij behorende stukken, zijn al gedrukt en rondgedeeld;

2. twee brieven van de voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal, met de mededeling, dat zij in haar vergadering van 7 februari 1995 de haar door de Tweede Kamer

toegezonden voorstellen van wet, gedrukt onder de nummers 23312, 23848, 23851, 23852, 23900-VII, 23900-C en 23900-D, heeft aangenomen.

De voorzitter stelt voor, deze brieven voor kennisgeving aan te nemen;

3. de volgende brieven:

een, van de minister van Buitenlandse Zaken, ten geleide van een Verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en de Franse Republiek inzake personencontrole op de luchthavens op Sint Maarten (24074, R1531);

een, van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, ten geleide van antwoorden op vragen van de heer Schutte, die gesteld zijn tijdens de plenaire behandeling van het wetsvoorstel tot implementatie van de Europese televisierichtlijn (23752, nr. 19);

een, van de minister van Verkeer en Waterstaat, over de voortgang van de onderhandelingen met de NS over de implementatie (18986, nr. 10);

een, van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, ten geleide van het verslag van de Gezondheidsraad EU van 22 december 1994 (21501-19, nr. 10).

Deze brieven zijn al gedrukt en rondgedeeld;

4. de volgende brieven:

een, van de minister voor Nederlands-Antilliaanse en Arubaanse Zaken, ten geleide van de rapportage uitvoering protocol Aruba-Nederland;

een, van de minister van Buitenlandse Zaken, ten geleide van administratieve akkoorden met Egypte inzake technische samenwerking;

een, van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, ten geleide van een afschrift van een brief aan de Onderwijsraad over het onderdeel initieële advisering voor 1995;

een, van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, ten geleide van een besluit tot vaststelling van regels voor het na gebruik innemen en verwerken van batterijen;

een, van de minister van Verkeer en Waterstaat, over de rijksbijdrage Westerscheldeveren;

een, van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, over de evaluatie van de maatregelen per 1 januari 1995 tot beperking van de aanspraken op tandheelkundige verzorging.

De voorzitter stelt voor, deze brieven door te zenden aan de betrokken commissies ter afdoening en niet te drukken.