

Vergaderjaar 2004–2005

**29 931**

## **Wijziging van het voorstel van wet tot wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector**

**Nr. 3**

### **MEMORIE VAN TOELICHTING**

#### **Algemeen**

Bij de behandeling in de Eerste Kamer van het wetsvoorstel 28 489, houdende wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn met betrekking tot één onderdeel van het wetsvoorstel vragen gerezen. Het betreft het bij amendement gewijzigde artikel 4, tweede lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, waarbij de mogelijkheid van klachtencommissies om ernstige klachten aan de inspectie te melden, is omgezet in een verplichting. Deze verplichting vormde voor vele klachtencommissies, alsook koepelorganisaties als de KNMG aanleiding om hun bezwaren tegen het wetsvoorstel kenbaar te maken. De Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie (NPCF) steunde de verplichte melding.

In de schriftelijke rondes met de Eerste Kamer heb ik de bedoeling en de portee van het artikel duidelijk trachten te maken. Desondanks zijn leden van de Eerste Kamer van mening dat er nog te veel vragen blijven bestaan over de precieze werking van het artikel. Deze vragen hebben betrekking op de verantwoordelijkheid van het management van zorginstellingen met betrekking tot het niet laten voortduren van ernstige situaties en de nadere omschrijving van dergelijke situaties.

De nadere preciseringen van het artikel zijn voor leden van de Eerste Kamer van zo groot belang dat zij mij gevraagd hebben door middel van een kleine wetwijziging een aantal preciseringen in de tekst van het wetsvoorstel aan te brengen. De Eerste Kamer heeft besloten de behandeling van het wetsvoorstel op te schorten tot de Tweede Kamer zich over de onderhavige wijziging heeft uitgesproken.

Ter voldoening aan het verzoek van de Eerste Kamer stel ik voor om door middel van dit wijzigingsvoorstel het in de Eerste Kamer voorliggende wetsvoorstel te wijzigen.

## Artikelsgewijs

### Artikel I

Ernstige situaties in instellingen blijven soms buiten het zichtveld van het management. Bij de behandeling van klachten kan aan de oppervlakte komen dat het gaat om een structurele situatie, wanneer de klachtencommissie tot het oordeel komt dat de klacht betrekking heeft op een structureel ernstige situatie die niet langer mag voortduren. De klachtencommissie dient de zorgaanbieder van haar bevindingen op de hoogte te stellen. Als blijkt dat het management niet voornemens is adequaat te reageren en geen maatregelen neemt om de ernstige situatie te beëindigen, moet de klachtencommissie de betreffende situatie melden aan de inspectie. Het gaat hierbij om ernstige, risicovolle situaties van structurele aard, en niet om een incident, hoe ernstig het probleem ook kan zijn. Te denken valt aan problemen in de organisatie van het zorgproces of in de samenwerking tussen verschillende hulpverleners met ernstige gevolgen voor patiënten. Met het oog op de zorgvuldigheid jegens de klager doet de klachtencommissie erin geval van zo'n melding goed aan de klager daarover te informeren en hem duidelijk te maken dat de melding geen invloed heeft op de verdere behandeling van de klacht.

Bij de zorg, verleend door een individueel werkende hulpverlener, ligt de verantwoordelijkheid om risicovolle situaties aan te pakken primair bij de hulpverlener zelf. Indien er ernstige klachten over individuele hulpverleners in de extramurale zorg bij de desbetreffende extramurale klachtencommissie worden ingediend, stelt de klachtencommissie deze hulpverlener in kennis van een klacht over een ernstige situatie. Indien de klachtencommissie geen reactie van de zorgaanbieder krijgt, of indien haar duidelijk wordt dat de hulpverlener geen maatregelen ter zake heeft getroffen, meldt die klachtencommissie deze ernstige klachten aan de inspectie.

Vervolgens gaat de klachtencommissie na of de klacht gegrond is, en volgt de reguliere procedure.

Wanneer de inspectie meldingen bereiken van klachtencommissies, dan zal de inspectie deze meldingen op een uniforme, geprotocolleerde wijze, behandelen en wel op de volgende manier.

Nagegaan zal worden of het melden van de ernstige klacht volgens de wettelijk voorgeschreven procedure is verlopen. Zo zal bij de klachtencommissie worden nagevraagd of

- de klachtencommissie een eigen afweging heeft gemaakt inzake de ernst van de situatie;
- de zorgaanbieder is geïnformeerd en is verzocht actie te ondernemen
- de zorgaanbieder in de gelegenheid is gesteld de ernstige situatie aan de inspectie te melden.

Indien blijkt dat deze procedure correct is doorlopen en tot gevolg heeft gehad dat de klachtencommissie zich verplicht achtte de ernstige situatie te melden, zal de inspectie de melding in behandeling nemen.

De behandeling van een melding van de klachtencommissie van een instelling, als ook de melding van een extramurale klachtencommissie wordt vervolgens uitgevoerd conform de Leidraad meldingen IGZ.

De voorgestelde wijziging van wetsvoorstel 28 489 leidt niet tot verzwa- ring van de administratieve lasten van zorginstellingen. Het Adviescollege toetsing administratieve lasten heeft dan ook besloten het voorstel niet te selecteren voor een toets op de gevolgen voor die lasten.

Tot slot het volgende. De oorspronkelijke bepaling inzake de meldingsmogelijkheid voor de klachtencommissie was opgenomen als een nieuw artikel 4, tweede lid, omdat zij kon worden gezien als een uitzondering op de in het eerste lid van dat artikel neergelegde geheimhoudingsplicht. Nu de meldingsmogelijkheid is omgezet in een zelfstandige verplichting, die samenhangt met de klachtenbehandeling, verdient een plaatsing in de wet als artikel 2a de voorkeur.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
J. F. Hoogervorst