

Vergaderjaar 2004–2005

29 931

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

Nr. 4

ADVIES RAAD VAN STATE EN NADER RAPPORT¹

Hieronder zijn opgenomen het advies van de Raad van State d.d. 1 november 2004 en het nader rapport d.d. 6 december 2004, aangeboden aan de Koningin door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het advies van de Raad van State is cursief afgedrukt.

Bij Kabinetsmissive van 29 september 2004, no. 04.003728, heeft Uwe Majesteit, op voordracht van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, bij de Raad van State ter overweging aanhangig gemaakt het voorstel van wet houdende wijziging van het voorstel van wet tot wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, met memorie van toelichting.

Het voorstel betreft een novelle op het thans bij de Eerste Kamer der Staten-Generaal aanhangige wetsvoorstel tot wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Het gaat om een wijziging in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, als gevolg waarvan het voorgestelde onderdeel CC komt te vervallen en een nieuw artikel 2a wordt ingevoegd. Op grond van dat artikel stelt een klachtencommissie de zorgaanbieder in kennis van klachten over ernstige situaties met een structureel karakter en, bij het uitblijven van maatregelen, meldt zij dit aan het staatstoezicht op de volksgezondheid. Met deze verplichting wordt beoogd om problemen met een structureel karakter die als gevolg van een klachtenprocedure aan het licht komen zo spoedig mogelijk aan het management van een zorginstelling voor te leggen. Het voorstel zoals dit aan de Eerste Kamer is gezonden, legt klachtencommissies uitsluitend de plicht op om, in afwijking van hun geheimhoudingsplicht, ernstige klachten te melden bij het staats- toezicht op de volksgezondheid.

De Raad onderkent het belang om ernstige situaties zo spoedig mogelijk onder ogen van de verantwoordelijke personen en instellingen te brengen, maar plaatst een aantal kanttekeningen bij het voorstel. Tevens vraagt hij aandacht voor de positie van de klager zowel ten opzichte van de klachtencommissie als van de zorginstelling.

Blijkens de mededeling van de Directeur van Uw Kabinet van 29 september 2004, no. 04.003728, machtigde Uwe Majesteit de Raad van State zijn advies inzake het bovenvermelde voorstel van wet rechtstreeks aan mij te doen toekomen. Dit advies, gedateerd 1 november 2004, nr. W13.04.0468/III, bied ik U hierbij aan.

¹ De oorspronkelijke tekst van het voorstel van wet en van de memorie van toelichting zoals voorgelegd aan de Raad van State is ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

1. Als gevolg van het voorstel wordt de klachtencommissie verplicht alle klachten over ernstige situaties met een structureel karakter aan de

zorginstelling te melden. De klachtencommissie moet vervolgens binnen een in de regeling vastgelegde termijn, de zorgaanbieder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De zorgaanbieder deelt naar aanleiding daarvan aan zowel de klachtencommissie als de klager schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Verder draagt een zorgaanbieder er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt gemaakt waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Dit verslag moet aan de bevoegde inspecteur van het staats-toezicht worden gezonden. Op zich leidt deze regeling ertoe dat zowel de zorgaanbieder als het staats-toezicht op de hoogte zijn van de klachten, óók van de klachten met betrekking tot ernstige situaties met een structureel karakter. In de toelichting wordt echter niet ingegaan op de mogelijke meerwaarde, die de meldingsplicht heeft. De Raad adviseert dat alsnog te doen. De klager meldt zich in de hoop dat er voor zijn klacht gehoor is en dat daarover een oordeel wordt gegeven dat mogelijk leidt tot een oplossing van zijn probleem of tot voorkoming van toekomstige problemen. Veel cliënten zijn of voelen zich echter afhankelijk van hun zorgaanbieder. Zij zijn wellicht bevreesd dat een klacht, die direct aan de zorginstelling moet worden gemeld, zeker als op dat moment de gegrondheid nog niet is komen vast te staan, negatieve gevolgen voor hen zal hebben. Met het oog daarop zou kunnen worden overwogen pas tot aanmelding over te gaan indien de cliënt daartegen geen bezwaar heeft of met hem overleg is gevoerd. De Raad adviseert in de toelichting op het bovenstaande in te gaan en het voorstel eventueel aan te passen.

1. De meerwaarde van de verplichte melding is erin gelegen dat klachten over ernstige situaties tijdig ter kennis komen van de inspectie voor de volksgezondheid, via de tussenschakel van de zorgaanbieder. Genoemde instanties worden daardoor eerder dan via de normale procedure het geval zou zijn, in staat gesteld om een onderzoek in te stellen naar die situatie en tijdig maatregelen te treffen. In de toelichting is dit verduidelijkt.

De Raad spreekt zijn bezorgdheid uit over de positie van de klager; deze zou wellicht bevreesd kunnen zijn dat een klacht die direct aan de zorginstelling moet worden gemeld, zeker op een moment dat de gegrondheid nog niet is komen vast te staan, negatieve gevolgen voor hem zal hebben. Terzake kan worden opgemerkt dat ook de tekst van het wetsvoorstel, zoals dat door de Tweede Kamer is aanvaard, de mogelijkheid open liet dat de klachtencommissie de situatie al meldde vóór de afloop van de reguliere procedure. De nieuwe tekst benadrukt dit wat meer. De bedoeling van deze melding is niet om een extra element aan de reguliere klachtenprocedure toe te voegen, maar om management en zonodig inspectie tijdig te wijzen op een structureel ernstige situatie die niet langer mag voortduren, zodat daartegen tijdig en effectief kan worden opgetreden. Bij deze melding gaat het derhalve niet zozeer om de individuele klacht en de klager, maar om de structurele verkeerde situatie die niet langer mag voortduren. Veel klagers dienen een klacht in met de bedoeling dat er iets aan de situatie gedaan wordt, om te voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. Er is derhalve weinig reden tot bezorgdheid over een verslechtering van de positie van de klager tengevolge van de verplichte melding. De klachtencommissie behoort in zo'n situatie de klager hierover te informeren en hem duidelijk te maken dat de melding geen invloed heeft op de behandeling van de klacht. In de toelichting is dit verduidelijkt.

2. Uit de tekst van artikel 2a en de toelichting daarop blijkt dat de meldingsplicht geldt voordat de klachtencommissie de klacht in behandeling heeft genomen en tot een oordeel over de gegrondheid daarvan heeft genomen. De Raad verzoekt toe te lichten, waarom de meldingsplicht niet is gekoppeld aan de fase nadat de klachtencommissie heeft geoordeeld over de klacht.

2. Dit punt is hierboven al toegelicht.

3. Voor redactionele kanttekeningen verwijst de Raad naar de bij het advies behorende bijlage.

3. Aan de redactionele opmerkingen is aandacht besteed.

De Raad geeft U in overweging het voorstel van wet te zenden aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal, nadat met het vorenstaande rekening zal zijn gehouden.

*De Vice-President van de Raad van State,
H. D. Tjeenk Willink*

Ik moge U verzoeken het hierbij gevoegde voorstel van wet en de gewijzigde memorie van toelichting aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal te zenden.

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

Bijlage bij het advies van de Raad van State betreffende no. W13.04.0468/III met redactionele kanttekeningen die de Raad in overweging geeft.

- In artikel I, onderdeel A, ter verduidelijking de woorden «Na onderdeel A» vervangen door: In artikel II wordt na onderdeel A.
- In artikel I, onderdeel A, het voorgestelde artikel 2a vereenvoudigen door de laatste zin te laten vervallen en in de eerste zin de bijzin van «Indien» tot de komma vervangen door: Indien uit een klacht moet worden afgeleid dat sprake is van een situatie waarin de taakvervulling door de zorgaanbieder in ernstige mate tekort schiet.
- De huidige tekst van artikel I, onderdeel B, ter verduidelijking vervangen door: In artikel II vervalt onderdeel CC.
- In het derde tekstblok van het algemeen deel van de toelichting na de woorden «aan te brengen» een punt plaatsen, en vervolgens een nieuwe zin beginnen door de woorden «en besloten hebben» te vervangen door: De Eerste Kamer heeft.