

30ste vergadering

Dinsdag 23 mei 1995

Aanvang 13.30 uur

Voorzitter: Tjeenk Willink

Tegenwoordig zijn 73 leden, te weten:

Baarda, Baarveld-Schlaman, Barendregt, De Beer, Van den Berg, De Boer, Bolding, Boorsma, Van Boven, Van den Broek-Laman Trip, Coenemans, Van Dijk, Ermen, Eversdijk, Fleers, Gelderblom-Lankhout, Van Gennip, Van Gijzen, Ginjaar, Glasz, Van Graafeiland, Grol-Overling, Heijmans, Heijne Makkreel, Hilarides, Hoefnagels, Holdijk, Huberts-Fokkelman, Jaarsma-Buijserd, Kassies, Korthals Altes, Van Kuilenburg-Lodder, Kuiper, Van Leeuwen, Luimstra-Albeda, Luteijn, Mastik-Sonneveldt, Van der Meer, Mertens, Van der Meulen, Michiels van Kessenich-Hoogendam, Van Muijen, Pit, Pitstra, Postma, Redemeijer, Rongen, De Savornin Lohman, Schinck, Schuurman, Schuyer, Spier, Staal, Steenkamp, Stevens, Talsma, Tiesinga-Autsema, Tjeenk Willink, Tuinstra, Tummers, Van Veldhuizen, Veling, Van Velzen, Verbeek, Vermaat, Vriskoop, Wagemakers, Werner, Van der Wiel-Bosch, Van Wijngaarden, Van de Zandschulp, K. Zijlstra en R. Zijlstra,

en mevrouw Borst-Eilers, minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, en mevrouw Terpstra, staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De **voorzitter**: Ik deel aan de Kamer mede, dat is ingekomen bericht van verhindering van het lid:

Braks, wegens bezigheden elders.

Dit bericht wordt voor kennisgeving aangenomen.

De **voorzitter**: De ingekomen stukken staan op een lijst, die in de zaal ter inzage ligt. Op die lijst heb ik voorstellen gedaan over de wijze van behandeling. Als aan het einde van de vergadering daartegen geen bezwaren zijn ingekomen, neem ik aan, dat de Kamer zich met de voorstellen heeft verenigd.

(Deze lijst is, met de lijst van besluiten, opgenomen aan het eind van deze editie.)

Aan de orde is de behandeling van de wetsvoorstellen:

- **Regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet klachtrecht cliënten zorgsector) (23040);**

- **Regels ter bevordering van de medezeggenschap van de cliënten van uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) (23041).**

De beraadslaging wordt geopend.

Mevrouw **Michiels van Kessenich-Hoogendam** (CDA): Mijnheer de voorzitter! Een enkel woord over het wetsvoorstel Klachtrecht cliënten zorgsector. Dit wetsvoorstel geeft een eenvoudige procedure voor de behandeling van een klacht van een patiënt of cliënt over gezondheids-

zorg of maatschappelijke zorg die aan hem is verleend. Het gaat daarbij in de eerste plaats om die klachten die kunnen worden weggenomen door een goed gesprek, waarin uitleg en informatie worden gegeven en waarin soms ook gezegd kan worden: het spijt mij dat het zo gelopen is, het had beter moeten gaan. Er zijn veel van dit soort klachten. Indien daaraan niet op een bevredigende wijze tegemoet wordt gekomen, vormen ze vaak de basis voor een latere civielrechtelijke claim tot schadevergoeding en/of voor een klacht bij de tuchtrechter of bij de Inspectie voor de gezondheidszorg. Indien deze klachten wel goed worden behandeld, kan escalatie van de klachten vaak voorkomen worden. Ik ben ± niet als lid van de rechterlijke macht, maar in een andere functie ± al meer dan 15 jaar nauw betrokken bij de behandeling van claims in de gezondheidszorg. Daarbij gaat het om claims tegen medisch specialisten en tegen ziekenhuizen ter zake van de medische zorg, de verpleging en de overige behandeling. Daarbij merk ik vaak hoe communicatiestoornissen of gebrek aan informatie en aan persoonlijke belangstelling in het begin kunnen leiden tot escalatie van de klachten, maar ook van de aanspraken van de patiënt. Ik heb in de praktijk het ontstaan van de FONA-commissies meegemaakt (Fouten, ongevallen en near accidents). Hoewel er in die 15 jaar al veel verbeterd is op het gebied van de behandeling van klachten van patiënten, kan niet gezegd worden, dat er nu overal in de praktijk al een goed geregelde situatie is. Dit wetsvoorstel stimuleert tot het opstellen en het naleven van een goede klachtenprocedure. Een dergelijke stimulering is niet