

Conclusies bijeenkomst cliëntenrechten 18 februari 2008 in Karel V in Utrecht

Aanwezigen

V & VN (Francis Bolle), LHV (Jelly Hogendorp, 's ochtends aanwezig), Stichting VG Belang (Wim Drooger), Landelijk Platform GGZ (Marianne ter Avest), CG-Raad (Quirijn van Woerdekom), GGZ Nederland (Guus Verhoef), KNMG (Johan Legemaate), NPCF (Martine Versluijs (hele dag), Iris van Bennekom ('s ochtends aanwezig)), LOC (Yvonne van Gilse), LSR (Jasper Boele), ZN (Paul van Rooij vanaf 16.00 uur), Consumentenbond (Cynthia Vogeler), CSO (Marcel Kaarsgaren), BOZ (Johan van der Spek), NFU (Eveline Manten), VGN (Marijke Delwig), NVZ (Trudy Boshuizen), Actiz (Christine Hoegen), VWS (Marcelis Boereboom (waarnemend DGG) tot half 11 aanwezig, Elizabeth den Otter (politiek adviseur minister), Carolien de Heer (politiek adviseur staatssecretaris), Arend Hermans (directeur MC), Veronique Esman (MT-lid MC), Anne-Marie Vervaet (MC), Pauline den Ambtman (MC), Goof Buijs (MC), Margaretha Pluim (MC), Duco Teding v Berkhout (WJZ), Rosanne Wouterse (ochtend, Z))

Sturing door de cliënt

Paradigmashift gewenst, daadwerkelijk ruimte maken voor sturing door cliënt. Zorgvuldig versterken van de positie cliënt nodig, enige spoed echter ook op zijn plaats. Wetgeving, in welke vorm dan ook, kan druk uitoefenen om zaken tot stand te brengen, is kristallisatie voor paradigmashift. Wetgeving alleen is niet zaligmakend.

Afbakening: toekomst awbz zeer bepalend voor invloed cliënten. Thema's als recht op pgb, persoonsvolgende budgetten, onafhankelijke indicatiestelling komen aan de orde in kabinetsstandpunt over AWBZ. In brief verwijzen naar eigen plaats voor discussie over deze thema's. Idem BOPZ. Niet nu meenemen. Kwaliteitskader meenemen. Wel ketenzorg meenemen in discussie, maar de financieringsaspecten daarvan niet.

Vorm volgt inhoud: eerst bepalen wat we willen, daarna wat de vorm is.

Kwaliteit en transparantie

1. Transparantie zet aan tot verbetering van de kwaliteit. Zowel voor transparantie als voor kwaliteit geldt: verbeteren van kwaliteit moet primair op de werkvloer plaatsvinden in goed overleg tussen betrokkenen.
2. Veldpartijen maken afspraken over de invulling van normen en richtlijnen; Platform voor aanjaagfunctie tot standkomen indicatoren en richtlijnen van belang. Voortzetten werk ZBTK en IGZ en andere initiatieven op dit terrein.
3. Cliënt heeft recht op de informatie resp. de verantwoorde zorg zoals die tussen partijen is uitgewerkt. Dit betekent onder meer dat de informatie betrouwbaar, begrijpelijk, vergelijkbaar en tijdig beschikbaar moet zijn.
4. Per sector kan invulling worden vastgelegd in tweezijdige algemene voorwaarden; NB. naturazorg

Toezicht op naleving transparantie en verantwoorde zorg door NZa resp. IGZ.

6. Parallel aan tot stand komen indicatoren en richtlijnen: wetgeving is sluitstuk wanneer normen niet tot stand komen of niet worden nageleefd.

7. Het begrip verantwoorde zorg in wetgeving verder invullen (veiligheid erbij betrekken), maar niet zodat het aanbieders de intrinsieke motivatie om zichzelf te verbeteren ontnemt.

Cliëntenrechten, mede in relatie tot ketenzorg

8. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid in ketens: verantwoordelijkheid goed definiëren en huidige centrale aansprakelijkheid in wet verbreden, niet alleen binnen ziekenhuizen, ook in care en in georganiseerde ketens. Begrip “regie” definiëren.

10. Inzichtelijk maken wat in rechtspraak is uitgekristalliseerd over patiëntenrechten, bijvoorbeeld recht op informatie.

11. In die gevallen waarin geen duidelijkheid is over het bestaan van een overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder, moeten cliëntenrechten individueel afdwingbaar zijn.

12. WGBO-rechten verbreden naar de care.

13. Geen vrijheidsbeperkingen in WGBO.

14. Nader onderzoek positie wilsonbekwamen en hun vertegenwoordigers.

15. Cliënt moeten weten wie in de keten regierol op zich neemt. Niet in wet aanwijzen wie dat moet zijn.

16. Gedeelde verantwoordelijkheid van aanbieders, medewerkers, cliëntenorganisaties, verzekeraars en overheid voor informatie over de wettelijke rechten.

5. Per individu zal de inhoud van de zorg worden vastgelegd in een zorg/leefplan, in ieder geval in de langdurende zorg;

17. Wettelijk recht op informatie over alternatieve behandelmethoden en second-opinion. Nader onderzoek wat wenselijk is aan informatie over kosten.

Klachten en geschillen

Voorkomen dat er klachten ontstaan of dat ze escaleren;

18. Laagdrempelige voorziening (kan zijn klachtenfunctionaris) om knelpunten op te lossen en kwaliteitsverbetering te bevorderen als recht voor cliënt;

19. Klachtenfunctionaris voldoet aan profiel.

- 20. In bepaalde sectoren daarnaast behoefte aan cliëntvertrouwenspersoon. Nader onderzoek waar die behoefte leeft en of het nodig is om zo'n persoon dan wettelijk voor te schrijven.
- 21. Als klacht niet door instelling wordt opgelost, toegang tot een externe, onafhankelijke commissie die zo wordt georganiseerd dat het voor cliënt fysiek dichtbij is (evt. reizend circus) en dat deskundigheid wordt opgebouwd en jurisprudentie ontstaat. Ook voor eerste lijn. Vergelijk ontsluiten tuchtrechtspraak. Deze commissie moet uitspraken kunnen doen op basis van tweezijdige algemene voorwaarden en de wet. Cliëntenorganisaties willen dat commissie bindend advies geeft.
- 9. Ook eenduidig loket voor klachten in georganiseerde keten en verbreding tuchtrecht naar groep van zorgverleners die onder tuchtrecht vallen.
- 22. Mogelijkheid beroep: marginale toets door rechter
- 23. Zorg voor onderscheid tussen geschillen met karakter van kwalitatieve aard en geschillen die schadevergoedingscomponent in zich dragen. Oplossing intake (triage) alvorens geschil in behandeling wordt genomen. Ook hier mogelijkheid om doorverwijzing geschillen inzake verzekeraars mee te nemen. Klachten verzekeraars: overigens bij evaluatie Zvw.

Medezeggenschap

Instellingen met goed functionerende cliëntenraden functioneren beter dan andere. Zowel in cure als care.

- 24. Cliëntenraden moeten beschikken over eigen budget. Budget moet flexibel zijn. In toelichting bij wet omschrijven voor welke type activiteiten voldoende budget moet zijn.
- 25. Onafhankelijke commissie kan inhoudelijk toetsen bij meningsverschillen over budget. Voorkeur om LCVV te handhaven.
- 26. Op "lokaal" niveau decentrale cliëntenraad op basis van behoeften cliënten.
- 27. Samenstelling centrale cliëntenraden vrij laten, wel behartiging cliëntenbelang. Op lokatieniveau alleen cliënten/bewoners of hun directe vertegenwoordigers in cliëntenraad.
- 28. Centrale cliëntenraden hebben adviesrecht over beleid.
- 29. Instemmingsrecht ipv verzaamd adviesrecht voor kwaliteit leefomgeving (paradigmashift). Onderzoeken wat de gevolgen en mogelijkheden zijn.
- 30. Bij meningsverschillen instemmingsrecht zo mogelijk inhoudelijke toetsing door LCVV. Onderzoeken hoe we het vormgeven.

Acties en tijdpad

Kwaliteit en transparantie			
<i>Nr conclusie</i>	<i>Actie</i>	<i>Wie</i>	<i>Wanneer</i>
2	Loopt al	bekend	nvt
3	Omschrijving maken	VWS	Juni 08
4	Algemene voorw opstellen a) Bespreken wel of niet SER verband b) Plan van aanpak	a) Cliëntenorganisaties aanbieders, en verzekeraars b) idem	a) Voorstel eind mrt 08 b) plan van aanpak eind april
5 verplaatst			
6	Wetgeving	VWS	Eind sept 2008
7	Wetgeving	VWS	Juni 08

Cliëntenrechten en ketenzorg			
<i>Nr conclusie</i>	<i>Actie</i>	<i>Wie</i>	<i>Wanneer</i>
8	a) Wetgeving b) Regie definiëren	a) VWS b) VWS en cliëntenorganisaties en aanbieders	Begin sept 08 Begin sept 08
9 verplaatst			
10 (zie ook 16)	Inzichtelijk maken wgbo rechten	VWS en partijen	Najaar 08
11	wetgeving	VWS	Sept 08
12	wetgeving	VWS	Sept 08
13	nvt	nvt	nvt
14	onderzoek	VWS, ZONMW en KNMG, cliëntenorg.	Najaar 08
15	Per keten verantw. heid aangeven	Partijen (na inspectietraject)	loopt
16 (zie ook 10)	informatievoorziening	VWS en partijen	Najaar 08
17	Nader onderzoek wat wenselijk is aan informatie over kosten Wettelijk recht	NPCF, CG raad en verzekeraars VWS	Sept 08 Sept 08
5	Wettelijke basis zorgplan Wenselijkheid buiten de langdurende zorg?	VWS cliëntenorganisaties	Sept 08 Sept 08
Klachten en geschillen			
<i>Nr conclusie</i>	<i>Actie</i>	<i>Wie</i>	<i>Wanneer</i>
18	wetgeving	VWS	Sept 08
19	profiel opleveren	VKIG	gereed
20	onderzoek naar behoefte pvp	Clientenorganisaties, ACTIZ, VGN, LSR, VWS	Sept 08
21	Inrichting en structuur klachten/geschillencommissies	VWS + partijen	Sept 08
9	Zie 21		
22	Zie 21		
23	Zie 21		

Medezeggenschap			
<i>Nr conclusie</i>	<i>Actie</i>	<i>Wie</i>	<i>Wanneer</i>
24	wetgeving	VWS	Juni 08
25 zie 30	LCVV handhaven		
26	Definitie decentraal	LOC LSR en aanbieders	Juni 08
27 t/m 29	Onderzoeken wetgeving?	VWS	Juni 08
30	Mogelijkheden onderzoeken	VWS	Sept 08

Afronding van de dag

VWS: We zullen de conclusies van deze dag voorleggen aan de minister en staatssecretaris en verwerken in een brief aan de Tweede Kamer, die wacht daar immers op. Daartoe zullen we een nieuwe brief opstellen, die komt eind maart in concept naar alle aanwezigen toe, met ongeveer twee weken om te reageren. Eind september komen we in deze samenstelling opnieuw bijeen als we weer een slag verder zijn.

Vorm: wij moeten eerst kijken naar de resultaten van vandaag.

3 opties denkbaar:

- wijziging van meerdere wetten
- 1 wijzigingswet die een aantal wetten wijzigt
- 1 wet met alle inhoud

Wat ons betreft is dit nog open, hangt af van de wens om samenhang aan te brengen, dat willen ook eerst met de minister bespreken, samenhang is voor de Kamer overigens wel belangrijk. Wij willen kiezen wat het beste werkt. Willen daar ook nog wel met kamerleden over praten.

Alle partijen hebben de bijeenkomst als constructief ervaren.