

Vergaderjaar 2003–2004

28 489

Wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector

B

NADERE MEMORIE VAN ANTWOORD

Ontvangen 16 maart 2004

Alvorens in te gaan op de vragen uit het Nader voorlopig verslag heb ik er behoefte aan om eerst op de hoofdlijnen van het wetsvoorstel in te gaan. Het oorspronkelijke wetsvoorstel wijzigde de Kwaliteitswet zorginstellingen door het invoeren van een verplichting voor de zorgaanbieder om calamiteiten en seksueel misbruik aan de Inspectie te melden en opende de mogelijkheid eisen te stellen aan de verslaglegging. Het wetsvoorstel wijzigde de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) door het toezicht op de wet op te dragen aan de Inspectie en voorts eisen te stellen aan de verslaglegging.

In de discussie is de aandacht vooral komen te liggen op vragen rondom de bij amendement van de Tweede Kamer ingevoerde meldingsplicht van de klachtencommissie van ernstige klachten aan de inspectie. Wat is de betekenis van deze meldingsplicht, hoe moet die verplichting worden gezien in het licht van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) en wat zijn mogelijke gevolgen daarvan, zijn zoal vragen die daarbij opkomen.

De WKCZ is in de eerste plaats bedoeld om een patiënt die zich onheus behandeld acht de mogelijkheid te bieden genoegdoening te krijgen. Voor iedere kwestie kan hij zich met zijn klacht richten tot de klachtencommissie; de klachtencommissie onderzoekt de klacht, doet een uitspraak of de klacht wel of niet gegrond is en formuleert op basis van de uitspraak aanbevelingen aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet de klager binnen vier weken na de uitspraak laten weten wat hij met de uitspraak en/of de aanbevelingen doet. Daarmee is de zaak dan verder afgedaan.

De klachtencommissie is organisatorisch gezien een commissie van de Raad van Bestuur en brengt haar oordeel als advies uit aan dat Bestuur. Positief geformuleerd kan men zeggen dat een oordeel van de klachtencommissie een gratis advies is ten behoeve van het kwaliteitsbeleid in zorginstellingen. De onafhankelijkheid van de voorzitter en van de externe leden van een klachtencommissie zijn waarborgen voor een zorgvuldige en objectieve behandeling van de klacht. In de praktijk worden de klachtencommissies geconfronteerd met een diversiteit aan klachten, waaronder ook zeer ernstige klachten, die soms een structureel karakter kunnen hebben. In de organisatie van het zorgproces of in de samen-

werking tussen de verschillende hulpverleners kunnen zich problemen voordoen die ernstige gevolgen kunnen hebben voor patiënten. Wanneer deze klachten duiden op een structureel gebeuren is het zeker noodzakelijk maatregelen te treffen om hieraan een eind te maken en om herhalingen te voorkomen. Het oplossen van die problemen in de organisatie en samenwerking is primair een taak van het management. Daar ligt immers de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg. Juist in het kader van de kwaliteit is transparantie geboden, zodat niet alleen de eigen organisatie er van leert, maar dat ook op nationaal niveau inzicht bestaat in de kwaliteit van de geleverde zorg.

Daar waar het management geen stappen onderneemt om problemen op te lossen kunnen klachtencommissies steeds weer bemoeienis krijgen met klachten die door deze problemen worden veroorzaakt. In feite blijft een slechte kwaliteit van zorg dan voortduren. In dergelijke situaties moeten commissies een signaal kunnen afgeven om de vicieuze cirkel te doorbreken. Wanneer het management ernstige klachten niet meldt bij de inspectie dan moet de voorzitter/commissie het management daarop kunnen aanspreken om het management te bewegen de klacht alsnog te melden. Blijft het management in gebreke dan moet de voorzitter/commissie zelfstandig de klachten kunnen melden bij de inspectie. Bij veel klachtencommissies bestond er twijfel of men wel bevoegd was om de inspectie te informeren; men dacht namelijk dat dit in strijd zou zijn met de geheimhoudingsplicht die de wet oplegt. Die twijfel heeft de regering weggenomen door in een Nota van wijziging de meldingsmogelijkheid expliciet in de wet op te nemen. De gedachtegang daarbij was dat het doen van een melding zeker niet de eerste taak is van een klachtencommissie. De hoofdtaak van een klachtencommissie is en blijft het behandelen van klachten van cliënten en daarover een uitspraak doen. Maar als bij zeer ernstige klachten iedereen de andere kant op kijkt, en het management niet van plan is adequaat te reageren en de inspectie te waarschuwen dan willen we dat de (voorzitter van de) klachtencommissie ervoor kan zorgen dat die kwestie bij de inspectie bekend wordt. De Tweede Kamer achtte het nodig nog een stapje verder te gaan en heeft het 'kunnen' melden veranderd in een «moeten». Ernstige klachten waarover hier sprake is vormen maar een zeer beperkt deel van het totale aantal gemelde klachten. Het gaat in feite om een zeer beperkt aantal klachten waarvan iedereen overtuigd is dat melding zonder meer voor de hand ligt. Of het nu kunnen of moeten is maakt dan niet zoveel uit. Immers het gaat erom dat ernstige situaties die voor een patiënt de aanleiding vormen voor een klacht ook bij de inspectie bekend worden.

Naast de functie van genoegdoening verschaffen aan de patiënt vormt de WKCZ een integraal onderdeel van de kwaliteit van zorg. Met name structurele klachten zijn signalen van een tekortschietende zorg voor het management. Inzicht in de aard van de klacht, het oordeel en de aanbevelingen terzake zijn in feite gratis adviezen aan het management en de manier waarop daarmee door de zorgaanbieder wordt omgegaan, vormen een onderdeel van het kwaliteitssysteem, een systeem dat beoogt de kwaliteit van zorg te borgen. Ik benadruk nogmaals dat het de verantwoordelijkheid van de aanbieder is ernstige klachten kenbaar te maken bij de inspectie. Wanneer instellingen dat nalaten, hebben klachtencommissies die mogelijkheid. Vandaar dat het past om het toezicht op de wet toe te vertrouwen aan de inspectie. Dat sluit ook beter aan bij de verwachtingen van de klager. De mogelijkheid die de wet de burger biedt om via de kantonrechter de naleving af te dwingen, vormt voor de meeste patiënten een te hoge drempel.

Het doel van de voorgestelde wijzigingen was om de toezichthoudende taak van de Inspectie beter toe te rusten door er voor te zorgen dat de Inspectie eerder en beter geïnformeerd wordt. Hierdoor is de Inspectie in

staat bij calamiteiten eerder op te treden, te bezien hoe ernstig de kwestie is en te beoordelen of er passende maatregelen getroffen zijn. Tevens bevorderen de wijzigingen een grotere mate van openbaarheid van gegevens van de zorgsector. Met deze transparantie van gegevens kan aansluiting worden gevonden bij actuele ontwikkelingen op het terrein van benchmarking en van prestatie-indicatoren.

De Kwaliteitswet legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede zorg en dient daarover transparant verantwoording af te leggen, ook als dingen niet goed gaan. Sommigen zorgaanbieders vonden hieruit niet vanzelfsprekend de verplichting voortvloeien om de Inspectie over een calamiteit te informeren. Vandaar dat voorgesteld werd de wet op dit punt te wijzigen. De mogelijkheid om nadere voorschriften te stellen aan de verslaglegging is bedoeld om op het punt van verantwoording betere gegevens te verkrijgen.

Het belang van het gehele wetsvoorstel voor de toezichthoudende taak van de inspectie brengt mij ertoe om, ondanks de bezwaren van sommige fracties tegen het specifieke onderdeel van het wetsvoorstel de meldingsplicht van de klachtencommissie, te proberen u te overtuigen en uw bezwaren tegen dit specifieke onderdeel niet de doorslag te laten geven.

In antwoord op een tweetal aanvullende vragen van de leden van de CDA-fractie merk ik allereerst op dat het vanzelf spreekt dat de klachtencommissie bij het melden van een klacht aan de inspectie, tegelijkertijd ook de beklagde en/of de directie daarover informeert.

Ik geef toe dat bij de uitleg van het begrip «ernstig» de zinsnede «klachten die zo ernstig zijn dat deze bij behandeling door een tuchtcollege zouden leiden tot het opleggen van een maatregel» wellicht de indruk kan wekken dat de klachtencommissie een rol gaat spelen in een tuchtrechtelijke procedure. Zo is die zin niet bedoeld: zoals ik ook in de memorie van antwoord heb gesteld, is de vraag of er aanleiding is voor het instellen van een tuchtrechtelijke procedure, een zaak voor de inspectie. Met de bewuste passage heb ik willen aangeven dat om een indruk van ernstige klachten te krijgen, men als voorbeeld naar casussen van de tuchtrechter zou kunnen kijken. Immers het moet om ernstige klachten gaan waardoor de klachtencommissie tot de conclusie kan komen: dit is een zaak die ook bij de inspectie bekend zou moeten zijn. Uiteraard zal de inspectie na ontvangst van de melding zorgvuldig beoordelen of het noodzakelijk is een nader onderzoek in te stellen.

Met de zinsnede in de memorie van antwoord waarbij ik zeg dat ernstige klachten die gemeld moeten worden, klachten zijn waarvan men de overtuiging heeft dat er andere acties nodig zijn dan die welke tot de mogelijkheden van de commissie horen, bedoel ik het volgende. Om te beoordelen of het om een klacht gaat die gemeld moet worden, kan de klachtencommissie zich afvragen of de situatie zo ernstig is dat bij voorbeeld de directie of, zo die niets wil doen, de inspectie in actie zou moeten komen. De klachtencommissie heeft immers tot taak een klacht te beoordelen en daarover uitspraak te doen, maar heeft zelf geen bevoegdheid tot verdere acties. Met andere acties bedoel ik maatregelen ter beëindiging van een ongewenste situatie of ter voorkoming van herhaling.

De leden van de PvdA-fractie waren op hoofdlijnen positief over de voorgestelde wijzigingen in de Kwaliteitswet zorginstellingen en in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ). Niettemin vroegen zij nog aandacht voor een paar punten. Wat betreft de vraag naar de nakoming in de huidige situatie van de geldende procedures en termijnen, kan worden

opgemerkt dat er thans in de Wet klachtrecht geen termijn aanwezig is noch een procedure voor het melden van ernstige klachten. Klachtencommissies hebben aangegeven graag duidelijkheid te hebben over de bevoegdheid om eventueel, alles afwegende, ernstige klachten aan de inspectie te melden. Aan deze behoefte is de regering tegemoet gekomen, door de mogelijkheid expressis verbis in de wet op te nemen. Vervolgens is door Tweede Kamer bij amendement, ondersteund door PvdA, CDA, D66, GroenLinks en Socialistische Partij, deze mogelijkheid veranderd in een verplichting. De minister heeft destijds dit amendement afgeraden met als voornaamste argument zijn visie op de verantwoordelijkheden van de verschillende organen bij een instelling. De regering deelt die mening voor normale situaties; de verplichte melding van de klachtencommissie is daar een uitzondering op voor uitzonderlijke situaties: ernstige situaties die niet langer mogen voortduren en waaraan de leiding niets gedaan heeft. Ik verwijs hiervoor naar mijn inleiding. De regering meent derhalve, gelet op het belang van de rest van het wetsvoorstel voor het functioneren van het toezicht op de zorg, en dus ook op de noodzaak om daar voortgang mee te maken, dat het verantwoord is om het wetsvoorstel, zoals het door de Tweede Kamer met brede steun is aangenomen, in de Eerste Kamer te verdedigen.

De leden van de PvdA-fractie vroegen zich vervolgens af hoe er door zorgaanbieders wordt gereageerd op gebleken situaties die de verantwoorde zorg in gevaar brengen.

Wanneer zorgaanbieders worden geconfronteerd met situaties van onverantwoorde zorg zullen zij zich uiteraard aangesproken (dienen te) voelen om die situaties aan te pakken en daarin verandering en verbetering te brengen. Hoe zorgaanbieders reageren op signalen hieromtrent die afkomstig zijn van klachtencommissies is mij niet bekend. Wanneer de inspectie zorgaanbieders aanspreekt op hun verantwoordelijkheid, omdat bij de inspectie dergelijke signalen zijn binnen gekomen, wordt er met de zorgaanbieder een traject en een termijn afgesproken waarbinnen veranderingen dienen te zijn aangebracht.

De PvdA-fractie vraagt de minister of deze voorbeelden heeft waaruit het niet goed functioneren van de bestaande regelingen naar voren komt en of hieromtrent klachten bekend zijn bij de Ombudsman.

Over de klachtregeling, zoals deze is vastgelegd in de WKCZ, kan worden opgemerkt dat deze wet in 2000 is geëvalueerd. Op geleide van die evaluatie wordt bij het onderhavige voorstel de wet op enkele punten bijgesteld. Daarmee worden onder andere enkele onduidelijkheden van deze wet verhelderd (zoals de onduidelijkheid over de geheimhoudingsplicht van de klachtencommissies).

Er zijn voor klagers vele mogelijkheden om hun klacht over de zorg neer te leggen. Behalve bij de klachtencommissie van instellingen en de (gezamenlijke) klachtencommissie van individuele beroepsbeoefenaren, kan dat ook bij klachtorganisaties van bijvoorbeeld patiëntenorganisaties, bij de IKG's (Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg; de IKG's zijn verbonden aan de Regionale Patiënten/Consumenten Platforms), bij de Nationale ombudsman, Stichting de Ombudsman enz.

Deze organisaties hebben mij niet gemeld dat er ernstige klachten zijn over het functioneren van de huidige klachtregeling.

Overigens wil ik in dit verband opmerken dat er sinds enkele jaren de afspraak bestaat tussen de IKG's en de inspectie, dat de eerstgenoemden ernstige klachten die zij van patiënten over de zorg ontvangen, melden aan de inspectie. Het aantal klachten dat zo onder de aandacht van de inspectie wordt gebracht is overigens zeer beperkt (minder dan 5 per jaar).

Ten aanzien van het melden van calamiteiten kan ik opmerken dat, zoals eerder aangegeven, in het verleden is uitgegaan van de premisse dat instellingen calamiteiten zouden melden als uitvloeisel van hun taak om verantwoorde zorg te leveren. Dat de ene zorgaanbieder daarmee anders omgaat dan de andere en er naar het oordeel van de inspectie een ondermelding is van voorgedane calamiteiten, heeft er toe geleid om een verplichte melding van calamiteiten in het wetsvoorstel tot wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen op te nemen. Op basis van de in het wetsvoorstel opgenomen definitie van «calamiteit» wordt de onduidelijkheid over «wat er gemeld moet worden» weggenomen.

De verplichting in het voorgestelde nieuwe art. 4a in de Kwaliteitswet zorginstellingen heeft betrekking op de melding van calamiteiten en seksueel misbruik aan de inspectie. In lijn met de verantwoordelijkheidsverdeling binnen een instelling legt het wetsvoorstel die meldingsplicht bij de zorgaanbieder, dus bij het management van de instelling. De meerwaarde van de melding in de Klachtwet is gelegen in het feit dat de reikwijdte van deze melding ruimer is dan die in de Kwaliteitswet: deze melding is niet beperkt tot calamiteiten en seksueel misbruik maar kan betrekking hebben op ernstige klachten over situaties van meer verschillende aard. Bovendien fungeert de klachtencommissie als een soort vangnet: als de zorgaanbieder geen actie onderneemt is er aanleiding voor de klachtencommissie om de ernstige zorgwekkende situatie onder de aandacht van de inspectie te brengen.

Naar verwachting zal de invoering van een meldingsplicht voor klachtencommissies geen invloed hebben op de laagdrempeligheid en onafhankelijkheid van de klachtencommissie. Immers de toegang van de cliënt met een klacht tot de klachtencommissie blijft onveranderd. De klachtencommissie dient met iedere klacht, ongeacht de ernst, te doen wat zij doen moet, namelijk onderzoeken, beoordelen, partijen horen en een uitspraak doen.

Wat verandert is dat de klachtencommissie zich bij een ernstige klacht in het vervolg dient af te vragen of die situatie al bij de inspectie bekend is, en, zo niet, of de situatie ernstig genoeg is om aan de inspectie te melden. Voor de klager verandert er niets. Degene tegen wie de klacht gericht is loopt door de melding de kans dat hij zich behalve tegenover de klachtencommissie ook tegenover de inspectie moet verantwoorden. In ieder geval kan het nader onderzoek van de inspectie duidelijkheid scheppen over de achtergronden van de situatie waarover geklaagd is.

In het voorgaande heb ik al duidelijk gemaakt dat wanneer de klachtencommissie een ernstige situatie onder ogen komt naar aanleiding van een klacht, er van de klachtencommissie verwacht mag worden dat zij eerst te rade gaat bij de zorgaanbieder om na te gaan of die al van de situatie op de hoogte is en hij al zonedig voor melding aan de inspectie gezorgd heeft. Dit in antwoord op de desbetreffende vraag van de leden van de PvdA-fractie. Nader onderzoek naar de werking van de huidige WKCZ zal geen vergroting van inzicht opleveren.

De leden van de VVD-fractie blijven net als hun collega's in de Tweede Kamer een consistente lijn volgen: in zijn oorspronkelijke vorm zou het wetsvoorstel op volledige instemming van deze fractie hebben kunnen rekenen. Anders dan de leden van deze fractie stellen is er bij dit wetsvoorstel geen sprake van wetgeving op basis van gissingen maar van duidelijke verplichtingen. Zoals bekend is de wijziging van het wetsvoorstel, waar de bezwaren van deze fractie zich tegen richten, afkomstig van de Tweede Kamer als medewetgever. Weliswaar bestonden er bij de vorige bewindsman bezwaren tegen bovengenoemde wijziging, maar die wegen naar mijn mening niet zodanig op tegen de pluspunten

van het gehele wetsvoorstel dat het niet verantwoord zou zijn de verdediging van het wetsvoorstel voort te zetten. Regering en parlement zijn beide verantwoordelijk voor de kwaliteit van de wetgeving. Dit wetsvoorstel kan naar mijn mening de toets der kritiek doorstaan.

Door verschillende organisaties zijn bezwaren tegen de voorgestane regeling geuit.

De KNMG voert de volgende bezwaren aan:

- verantwoordelijkheden van de klachtencommissie en die van de zorgaanbieder lopen op een verwarrende wijze door elkaar;
- klachtencommissie krijgt er een oneigenlijke taak bij;
- meldingsplicht zal negatief uitwerken op de werking van het klacht-recht. De rol van de klachtencommissie zal voor patiënten niet langer duidelijk zijn en aangeklaagde hulpverleners zullen zich tegenover de klachtencommissie terughoudender gaan opstellen uit vrees voor verdere procedures.

In een artikel in Medisch Contact van 9 mei van dhr. Legemaate van de KNMG wordt als ondertitel gebruikt: Klachtencommissie dreigt verlengde arm van de inspectie te worden.

Het betoog van de KNMG wordt onderschreven door de branche-organisaties NVZ Vereniging van Ziekenhuizen, Arcares, GGZ Nederland en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland in een brief aan de vaste commissie VWS van de Eerste Kamer. In de brief van 27 november 2003 wijzen de gezamenlijke brancheorganisaties op het massale verzet van de klachtencommissies tegen de verplichte melding. Tevens realiseren zij zich dat met het verwerpen van het wetsvoorstel ook de niet omstreden onderdelen als de verplichte melding van calamiteiten en seksueel misbruik van tafel gaan. Zij stellen voor om de aangesloten instellingen op te roepen uit eigen beweging dergelijke zaken aan de inspectie te melden. Daarnaast willen zij een regeling bevorderen die klachtencommissies de mogelijkheid geeft ernstige situaties aan de inspectie te melden. Naast de reactie van de brancheorganisaties hebben ook individuele klachtencommissies reacties gestuurd waarin zij hun zorgen over de voorgenomen regeling kenbaar maken.

De enige instantie die geen problemen heeft met een meldingsplicht is de NPCF; deze organisatie is van mening dat de meldingsplicht geen onnodige belasting van de klachtencommissie of verwevenheid van taken met zich meebrengt. Als zowel de instelling als de klachtencommissie een meldingsplicht heeft, krijgt de inspectie meer inzicht in calamiteiten en dat is in het belang van de veiligheid en kwaliteit van zorg voor de patiënt.

De KNMG en vele andere briefschrijvers hebben hun bezwaren kenbaar gemaakt, maar dat neemt niet weg dat de door het amendement ingevoerde meldingsverplichting voor een klachtencommissie een goede zaak dient en eveneens uitvoerbaar is. De nieuwe verplichting doet geen afbreuk aan de openheid en de laagdrempeligheid van de klachtenprocedure voor de klachtencommissie. Zoals eerder vermeldt gaat het om een beperkt aantal klachten die veelal zo ernstig zijn dat melding door management of klachtencommissie zonder meer voor de hand ligt. De door de verschillende organisaties verwachte terughoudendheid bij leden van de klachtencommissie zal mijn inziens meevallen, omdat sprake is van zulke ernstige zaken dat melding ervan niet ter discussie staat. Het verschil tussen kunnen en moeten melden speelt eenvoudigweg niet in deze gevallen. Dus als het om een werkelijk ernstige situatie gaat, zou de commissie die waarschijnlijk toch al gemeld hebben, ook als er geen verplichting maar alleen bevoegdheid bestond; juist de behoefte aan duidelijkheid over de bevoegdheid om te melden was aanleiding voor de nota van wijziging.

Toch zijn er ook brieven van bijval. Zo schrijft de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie (NPCF) dat zij van mening is dat de meldingsplicht door een klachtencommissie bij de Inspectie géén onnodige belasting of verwevenheid van taken met zich meebrengt naast haar kerntaak. Als zowel instellingen als klachtencommissie een meldingsplicht hebben, krijgt de Inspectie meer inzicht in calamiteiten. Het biedt de Inspectie mogelijkheden om waar nodig in te grijpen ter verbetering van de veiligheid en de kwaliteit van zorg voor patiënt/consument, zo schrijft de NPCF.

Vanuit de Stichting Ondersteuning Klachttopvang Gezondheidszorg (SOKG) uit Utrecht is het aanbod gedaan om een cursus te ontwikkelen om klachtencommissies wegwijs te maken met het melden aan de Inspectie.

Of de betrokken fracties van de Tweede Kamer, voorafgaand aan de indiening van het amendement overleg met het veld hebben gevoerd, is mij niet bekend.

Ik zou het betreuren als de leden van de VVD-fractie hun opvatting ten aanzien van de bij amendement ingevoerde meldingsplicht van klachtencommissies zo zwaar laten wegen, dat daardoor het wetsvoorstel niet op hun steun kan rekenen. De voordelen van het wetsvoorstel, namelijk meer transparantie van gegevens over kwaliteit van zorg en een aangescherpt toezicht op deze kwaliteit, wegen m.i. zwaarder dan mogelijke bezwaren bij het amendement.

De leden van de fractie van GroenLinks zijn van mening dat de meldingsplicht van de klachtencommissies goed en belangrijk is. Zonder meldingsplicht achten zij de kans groot dat ernstige klachten de Inspectie niet bereiken. Deze leden vroegen zich af of de meldingsplicht niet ook voor klachtenfunctionarissen zou moeten gelden. De WKCZ kent geen klachtenfunctionarissen en kan daar dus ook niets voor regelen. Klachtenfunctionarissen zijn vrijwillig door sommige instellingen ingesteld.

De leden van de SP-fractie juichten de aanpassing c.q. aanscherping van een aantal artikelen van de oude wet toe, zoals de verplichting voor instellingen om calamiteiten te melden, de aanscherping van bepalingen inzake jaarverslaglegging en het opdragen van het toezicht op de naleving van de Wet klachtrecht aan de Inspectie. Anders dan hun collega's in de Tweede Kamer constateerden deze leden dat er voor de aanname van het amendement niet goed is nagedacht over de uitvoering en niet eerst overleg met het veld is gepleegd. Deze leden wijzen een meldingsplicht voor klachtencommissies af, omdat deze zijn doel voorbijschiet. Voorts noemen zij een aantal bezwaren tegen deze meldingsplicht op die eerder al naar voren zijn gebracht. Ik ga daar kort op in.

Een meldingsplicht zou ten koste gaan van de kerntaak, de afhandeling van klachten, aldus deze leden; ook zou dit leiden tot onnodige juridisering en zou het de vanzelfsprekendheid waarmee klager en aangeklaagde nu meewerken aan de behandeling en oplossing van klachten in het geding brengen; bovendien zou een meldingsplicht het vertrouwen in de klachtencommissie in de waagschaal stellen.

Laat ik voorop stellen dat met name aan de kant van de klagers er velen blij zullen zijn met deze meldingsplicht. Veel mensen klagen niet voor zichzelf maar willen voorkomen dat anderen hetzelfde overkomt. De meldingsplicht gaat ook zeker niet ten koste van de kerntaak van de klachtencommissie, het behandelen van klachten. De meldingsplicht vormt voor de klachtencommissie een bijkomende verplichting en leidt zeker niet tot verdere juridisering. Na de melding heeft de klachtencommissie op dat punt geen taak meer. Het is aan de inspectie om naar aanleiding van de melding onderzoek te doen naar wie verantwoordelijk is voor de situatie waarover is geklaagd, en er zondig voor te zorgen dat aan de ernstige situatie een einde komt. Evenmin zal de meldingsplicht

gevolgen hebben voor de medewerking van de betrokkenen aan de behandeling van de klacht of voor het vertrouwen van hen in de klachtencommissie. Professionals die betrokken raken bij een ernstige situatie weten waarvoor zij verantwoordelijk kunnen worden gehouden. Die verantwoordelijkheid wordt niet door een meldingsplicht gevestigd. Evenmin zal dit leiden tot grote terughoudendheid bij leden van de klachtencommissies omdat zij eveneens vanuit hun professionele verantwoordelijkheid zorg dragen voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht.

Al eerder is mijn ambtsvoorganger ingegaan op de wijze waarop de Inspectie door prioriteitstelling en efficiencyverbetering de haar opgedragen taken zal uitvoeren. Ik heb hier weinig aan toe te voegen.

Op de vragen van de SGP-fractie, mede namens de ChristenUnie gesteld, kan ik bevestigen dat de invoering van een meldingsplicht van klachtencommissies ertoe zal leiden dat hierdoor naar verwachting ernstige situaties eerder ter kennis zullen komen van de Inspectie. Door prioriteitstelling en efficiencyverbetering zal de Inspectie in staat zijn de haar opgedragen taak uit te voeren. Juist bij individueel werkende hulpverleners was er bij de klachtencommissie een grote behoefte aan duidelijkheid omtrent het kunnen melden van ernstige klachten aan de Inspectie. Het wetsvoorstel geeft op dit punt alle duidelijkheid. Daardoor kunnen misstanden in individuele praktijken eerder ter kennis komen van de Inspectie en dus ook eerder worden aangepakt.

Alles afwegend, hoop ik voldoende duidelijk gemaakt te hebben dat het wetsvoorstel nodig is om de Inspectie voldoende toe te rusten voor zijn toezichthoudende taak. Afgezien van de door het amendement van de Tweede Kamer ingevoerde meldingsplicht van klachtencommissies, kan het wetsvoorstel op een brede steun rekenen. De bezwaren tegen deze meldingsplicht overtuigen niet altijd, daarom acht ik de wet uitvoerbaar en de bezwaren niet onoverkomelijk. Een mogelijke verwerping van dit wetsvoorstel zou ons weer een aantal jaren op achterstand zetten, iets wat wij ons eigenlijk niet kunnen veroorloven. Zoals ook bij andere wetten te doen gebruikelijk, ben ik voornemens na een paar jaar de gewijzigde wet te evalueren. Afhankelijk van de uitkomsten daarvan kan dan worden bezien of het noodzakelijk is de wet aan te passen.

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