**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld xxxxxxxxxxxxx2016

In de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport bestond er bij enkele fracties behoefte een aantal vragen en opmerkingen voor te leggen aan het kabinet van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 22 december 2015 betreffende Informatie en ontwikkelingen inzake het Wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en Wmo (32402, nr. 71).

De op 5 februari 2016 toegezonden vragen en opmerkingen zijn met de door het kabinet bij brief van xxxxxxxtoegezonden antwoorden hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,

Lodders

De griffier van de commissie,

Teunissen

**Inbreng VVD-fractie**

De leden van de VVD-fractie hebben met enige zorg kennis genomen van de brief ‘Informatie en ontwikkeling inzake het Wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarom nog enkele opmerkingen en vragen bij deze brief.

De leden van de VVD-fractie hebben tijdens de behandeling van de Wkkgz in 2013 gesteld blij te zijn met deze wet. Dat geldt nog steeds. Cliënten krijgen nadrukkelijker recht op informatie bij incidenten. Het medisch dossier krijgt meerwaarde, omdat incidenten hierin expliciet vermeld moeten worden, en de klachtenregeling en verplichte aansluiting bij de geschillencommissie brengt de cliënt laagdrempeliger bij een onafhankelijk oordeel over de klacht die is ingediend.

De leden van de VVD-fractie zijn echter niet van mening dat de Wmo 2015 onder de reikwijdte van de gehele Wkkgz zou moeten vallen. De Wmo 2015 maakt gemeenten immers integraal verantwoordelijk voor maatschappelijke ondersteuning van ingezetenen. Het is daarom vanzelfsprekend dat ingezetenen die een klacht hebben over gedragingen van aanbieders maatschappelijke ondersteuning zich tot hun gemeente kunnen wenden, naast de klachtenregeling van de aanbieders. Het zijn immers gemeenten die zorg dragen voor de kwaliteit en de continuïteit van deze voorzieningen. De leden van de VVD-fractie krijgen graag helderheid over de vraag hoe de voorliggende motie zich verhoudt tot de besluiten die zijn genomen bij de behandeling van de Wmo 2015. Tevens vragen deze leden een overzicht van de benodigde wijzigingen van de Wmo 2015 om de motie eventueel uit te kunnen voeren.

Met interesse hebben de leden van de VVD-fractie het gelijktrekken van de klachtenregimes Wkkgz en Wmo 2015 bestudeerd. Het gaat om een viertal verplichtingen, waaronder het gratis ter beschikking stellen van een klachtenfunctionaris voor cliënten, de verplichting om binnen zes weken een oordeel te geven over een klacht, de verplichting om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie, en het opstellen van een klachtenregeling en oprichting van een geschilleninstantie in overeenstemming met een cliëntenraad of regionale cliëntenorganisatie. De leden van de VVD-fractie kunnen deze maatregelen steunen, zeker daar waar het gaat om het snel helderheid verkrijgen voor de cliënt waar hij/zij aan toe is. Zij vragen het kabinet echter welke mogelijkheden er zijn om enkel deze verplichtingen in te voeren, en de overige benoemde verplichtingen buiten beschouwing te laten. De leden van de VVD-fractie krijgen graag een nadere analyse van de effecten die optreden als de gehele Wkkgz van toepassing wordt verklaard op de aanbieders van Wmo-ondersteuning. Specifiek zouden deze leden willen weten wat dit gaat betekenen voor de positie van gemeenten, de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de daarbij horende governance.

In het voorliggende Kamerstuk wordt gesteld dat leden van genoemde Eerste Kamerfracties van mening zijn dat de administratieve lasten voor aanbieders kunnen verminderen indien een eenduidig klachtregime van toepassing is. De leden van de VVD-fractie hebben tijdens de behandeling van de Wmo 2015 een amendement[[1]](#footnote-1) ingediend, dat er juist ertoe dient te leiden dat de administratieve lasten voor zorgaanbieders en gemeentebesturen worden beperkt, en zij maatwerk kunnen blijven leveren. Wettelijk gezien kunnen aanbieders op dit moment bovendien al kiezen voor standaardisatie van regimes, zodat zij zelf administratieve lasten kunnen verlichten. Dat betekent ook dat zij vrij zijn om aan te sluiten bij de Wkkgz-klachtenregeling, indien zij bijvoorbeeld in wijkteams samenwerken met aanbieders die onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen. De leden van de VVD-fractie vragen het kabinet daarom of zij inzicht kan geven in de bestaande problematiek rond de administratieve lasten voor aanbieders en gemeenten.

De leden van de VVD-fractie vragen welke mogelijke vervolgstappen het kabinet voor ogen hebben. In de bijlage van het voorliggende Kamerstuk wordt gesteld dat op dit moment diverse onderzoeken worden gedaan naar de problematiek. Ook vindt een onderzoek plaats naar een integrale wijze van afhandelen van klachten en geschillen binnen het sociale domein, en de daarvoor noodzakelijke wetswijzigingen. Deze leden kijken uit naar de conclusies van deze onderzoeken. Zij vragen het kabinet welke mogelijkheden zij ziet om eerst deze onderzoeken af te wachten, voordat eventuele vervolgstappen worden gezet. Kan het kabinet de Kamer daarnaast informeren over de signalen die cliëntenorganisaties ontvangen over deze problematiek?

**Inbreng PvdA-fractie**

De leden van de fractie van de PvdA hebben met belangstelling kennis genomen van de brief over de Wkkgz met betrekking tot de Wmo.

De leden van de fractie van de PvdA achten het van groot belang dat cliënten die gebruik maken van Wmo-ondersteuning altijd weten waar zij aan toe zijn, en bij wie zij terecht kunnen wanneer zij klachten en vragen hebben over de geleverde ondersteuning. Zij zien nu dat de regelingen rondom kwaliteit en klachten zijn georganiseerd vanuit het systeem en vanuit de bron van financiering. Zij willen de omslag naar een logica vanuit de visie van mensen die Wmo-ondersteuning krijgen, of willen hebben. Hun leefwereld moet centraal staan. Doordat veel cliënten meerdere vormen van zorg ontvangen en verschillende vormen van zorg eigen kwaliteit- en klachtenregelingen kennen, bestaat het risico dat mensen hun weg niet kunnen vinden bij vragen of klachten.

De leden van de fractie van de PvdA vragen of het kabinet dit herkent, en welke mogelijkheden zij ziet om een omslag van organisatie vanuit het systeem naar cliëntgerichte organisatie te bewerkstelligen. Een duidelijk overzicht, betere vindbaarheid en toegankelijkheid van de regelingen, of een duidelijke en herkenbare regeling lijkt hier volgens deze leden dan ook gewenst. Een duidelijk kwaliteits- en klachtenregime kan frustratie bij cliënten voorkomen, voor wie niet altijd duidelijk is welke ondersteuning of zorg, vanuit welke regeling wordt gefinancierd. Hoe ziet het kabinet de mogelijkheden hiervoor?

De leden van de fractie van de PvdA signaleren bovendien dat de huidige veranderingen in de zorg vragen om kwaliteits- en klachtenregimes die de omslag binnen het zorgsysteem faciliteren en ondersteunen. Herkent het kabinet ook de noodzaak van dit belang van een herkenbaar systeem met betrekking tot het kwaliteits- en klachtenloket? Welke mogelijkheden ziet zij hiertoe in het licht van de veranderende zorginrichting? Maatwerk biedt vrijheid aan zorgaanbieders en gemeentebesturen, maar voor gebruikers bestaat het risico tot onduidelijkheid. Hoe kunnen de belangen hierin het beste worden verbonden? Zij zien graag de zienswijze van het kabinet op dit vraagstuk tegemoet.

De leden van de fractie van de PvdA zij benieuwd naar de mogelijkheid van het gelijktrekken van de klachtenregimes uit de Wkkgz voor de Wmo en de wijze waarop dit zou kunnen bijdragen aan het bereiken van een duidelijke regeling voor Wmo-cliënten. Hierbij zou het voor de fractieleden gaan om de opgesomde punten uit de brief op pagina 4; namelijk de verplichting tot het hebben van een klachtenfunctionaris, de verplichting binnen 6 weken een oordeel te geven over een klacht, de verplichting om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie, en het feit dat de klachtenregeling en geschilleninstantie moeten worden opgesteld in overeenstemming met een cliëntenraad of bijvoorbeeld een regionale cliëntenorganisatie. De leden van de fractie van de PvdA zien hiermee een mogelijke oplossing voor een deel van de huidige problemen van Wmo-cliënten. Wat is de zienswijze van het kabinet op dit punt? Welke alternatieven bestaan er volgens het kabinet?

De leden van de fractie van de PvdA vragen of het kabinet bereid is naar hun bovenstaande vragen een verkenning te laten uitvoeren door de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. Door een verkenning uit te voeren kunnen de verschillende mogelijkheden worden afgewogen van bovenstaande punten, waaronder de vraag om een meer duidelijk herkenbaar klachtenregime, verschillende geldende belangen, in een periode van een veranderend zorgaanbod, vanuit de visie en logica van de cliënt en patiënt.

**Inbreng SP-fractie**

De leden van de SP-fractie hebben kennis genomen van de brief met betrekking tot informatie en ontwikkelingen inzake het Wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en Wmo 2015. Zij hechten eraan dat er een goed en laagdrempelig klachtenregime geregeld wordt voor mensen die gebruik maken van zorg en ondersteuning. Zowel door de gemeenten, maar ook door de zorgorganisaties die in opdracht van de gemeenten handelen. Te vaak krijgen deze leden meldingen binnen van mensen die van het kastje van de muur gestuurd worden, of vaak niet weten hoe en waar zij een klacht moeten indienen. Krijgt het kabinet deze meldingen ook binnen? Zo ja, hoeveel meldingen en met welke strekking? Zijn in deze meldingen (grote) verschillen te zien tussen gemeenten? Zo ja, welke? Voorts wijzen deze leden op de enorme toename van rechtszaken die mensen vanaf 2015 hebben aangespannen om zorg en ondersteuning van verschillende gemeenten te kunnen krijgen.

Zij merken op dat het niet gemakkelijker is geworden om je weg te vinden in de zorg. Herkent het kabinet zich in deze observatie? Daarom kunnen zij instemmen met de uitvoering van de voorliggende motie om de Wmo onder de reikwijdte van de Wkkgz te laten vallen, teneinde het doolhof ietsjes kleiner te maken.

Het kabinet geeft aan dat er een steekproef is gehouden onder 30 verordeningen hoe de klachtenregelingen zijn uitgewerkt, maar de leden van de SP-fractie vinden dit niet representatief te noemen, gezien de andere 363 gemeenten niet zijn onderzocht. Deze leden vragen het kabinet waarom de deze geen onderzoek heeft gedaan naar de wijze waarop gemeenten hun klachtenregeling hebben vormgegeven en welke eisen de gemeenten stellen aan de klachtenregelingen van de in hun opdracht werkenden derden organisaties. Kan het kabinet dit nader toelichten? Voorts geeft het kabinet aan dat diverse cliëntenorganisaties signalen van mensen hebben ontvangen die van het kastje naar de muur zijn gestuurd of worden doorverwezen onder verschillende aanbieders. Kan het kabinet het aantal en de inhoud van deze signalen de Kamer doen toekomen? Zo neen, waarom niet?

De leden van de SP-fractie vinden dat gemeenten teveel vrijheid hebben gekregen met de invoering van de Wmo 2015. Hoewel elke gemeente gehouden is aan eisen voor een goed werkend klachtenregime voor zichzelf, maar ook voor de in hun opdracht handelende zorgorganisaties is dit in elke gemeente anders geregeld. Hierdoor is er sprake van willekeur en rechtsongelijkheid. Zij hechten aan een eenduidig goed geregeld klachtenregime, zoals geregeld in de Wkkgz. Deelt het kabinet de mening van deze leden dat er door de grote vrijheid die in de Wmo 2015 is toegekend, dit geleidt heeft tot een grote mate van ondoorzichtigheid en onbekendheid waar mensen recht op hebben en ook waar zij zich kunnen melden met klachten? Zo ja, kan het kabinet dit toelichten? Zo neen, waarom niet?

Indien de Wkkgz gaat gelden voor alle gemeenten, hoe worden dan de burgers, zorgaanbieders en de lokale politiek geïnformeerd? Kan het kabinet verschillende scenario’s schetsen hoe dit eruit komt te zien? Hoeveel tijd zal de invoering van deze wet vergen, en per wanneer kan deze wet precies ingaan? Deze leden vragen vervolgens of gemeenten deze wet per direct moeten aanvaarden, of gebeurt dit dan pas bij nieuwe concessies en aanbestedingen? Kan het kabinet dit toelichten?

De leden van de SP-fractie hechten aan goede, onafhankelijke en laagdrempelige klachtenregeling die voor iedereen toegankelijk is. Voorkomen moet worden dat gemeenten of aanbieders zonder een onafhankelijke instantie klachten afhandelen of doorverwijzen. Het principe van de slager keurt zijn eigen vlees moet zoveel mogelijk voorkomen worden.

Tot slot verzoeken de leden van de SP-fractie het kabinet om de motie, ingediend door de Eerste Kamerfracties van de SP en de PvdA, uit te voeren die vraagt om de Wmo 2015 onder de reikwijdte van de gehele Wkkgz te laten vallen.

**Inbreng PVV-fractie**

De leden van de PVV-fractie hebben met belangstelling kennis genomen van de brief van het kabinet inzake de ontwikkelingen omtrent het wetsvoorstel Wkkgz en Wmo. Zij staan in principe positief tegenover de motie om de Wmo 2015 onder de reikwijdte van de gehele Wkkgz te laten vallen, maar hebben nog wel een paar aanvullende vragen.

De leden van de PVV-fractie zouden graag aan de hand van concrete voorbeelden toegelicht krijgen wat het voor aanbieders van de thuiszorg betekent als zij onder de Wkkgz komen te vallen. Zij vragen voorts of het extra administratieve lasten met zich mee brengt voor kleine zorgaanbieders. De leden van de PVV-fractie zijn verder benieuwd naar de voorstellen en uitwerkingen van het kabinet.

1. Kamerstuk 33 841, nr. 83 [↑](#footnote-ref-1)