
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Klachten- en geschillenregeling

Inleiding

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is op 1 augustus 2016 in werking getreden. Het klachten- en geschillendeel is op 1 januari 2017 in werking getreden. De Wkkgz vervangt de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Kwaliteitswet zorginstellingen. Deze wetten zijn komen te vervallen.

Aantekeningen Wkkgz

Belangrijkste punten Wkkgz:

- de cliënt/patiënt heeft recht op informatie over onder meer de prestaties van zorgaanbieders, zodat hij een goede keuze kan maken tussen zorgaanbieders;
- medische missers en fouten moeten verplicht aan de patiënt of cliënt gemeld worden en opgenomen in het medisch dossier;
- zorgaanbieders worden verplicht de referenties te checken van nieuwe zorgverleners die bij hen in dienst komen;
- zorgverleners krijgen een veilige omgeving om incidenten te melden en te evalueren;
- ontslag wegens ernstig disfunctioneren van een zorgverlener moet worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- klachten worden transparant en informeel afgehandeld met behulp van een klachtenfunctionaris;
- zorgaanbieders moeten binnen 6 weken een beslissing nemen over een klacht;
- er wordt een onafhankelijke geschilleninstantie ingericht die bindende uitspraken doet en schadevergoeding kan toekennen.

Nieuwe klachtenprocedure

De Wkkgz bevat nieuwe regels voor het behandelen van klachten en geschillen. Deze regels treden in werking per 1 januari 2017. De zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te maken die voldoet aan de Wkkgz. Deze regeling moet laagdrempelig zijn, waarbij de zorgaanbieder rekening moet houden met de aard van de zorg en zijn cliënten. De zorgaanbieder heeft grote vrijheid bij het opstellen van een klachtenregeling. Wél moet aan een aantal randvoorwaarden van de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden voldaan. De zorgaanbieder moet de klachtenregeling samen met een representatieve organisatie van cliënten vaststellen. Dit kan een cliëntenraad zijn. De zorgaanbieder moet de klachten- en geschillenregeling onder de aandacht van zijn cliënten brengen.

Elke instelling moet een klachtenfunctionaris hebben waar een patiënt of cliënt kan binnenlopen, kan bellen of mailen. Het is de taak van deze functionaris om klagers te helpen en klachten snel tot acceptabele oplossingen te brengen. Let wel: deze klachtenfunctionaris is er voor de klager. Indien daarom wordt verzocht moet de klachtenfunctionaris de klager behulpzaam zijn bij het indienen en formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris moet oplossingsmogelijkheden onderzoeken. De klachtenfunctionaris doet dit kosteloos voor de klager.

Indien de cliënt door meerdere zorgaanbieders is behandeld en bij meer dan één zorgaanbieder een klacht heeft ingediend, moet de klachtenregeling erin voorzien dat één gecombineerde en afgestemde klachtenbehandeling plaatsvindt.

Klachten moeten zorgvuldig worden onderzocht met als doel het bereiken van een bevredigende oplossing voor beide partijen.

De praktijk wijst uit dat een goed gesprek tussen de patiënt en de zorgverlener of bemiddeling het beste werkt. Als de cliënt en de zorgaanbieder er onderling niet uitkomen, krijgt de cliënt de mogelijkheid om zijn klacht in tweede instantie aan een onafhankelijke geschilleninstantie voor te leggen die een bindende uitspraak doet. De cliënt krijgt hiermee een extra keuzemogelijkheid aangereikt, naast de gang naar de burgerlijke rechter. De zorgaanbieder is verplicht zich aan te sluiten bij een door de Minister erkende geschilleninstantie.

De klager kan zich wenden tot de geschilleninstantie indien:

- a) de klachtenregeling niet (correct) is ingevoerd;
- b) de klacht naar zijn mening niet voldoende is weggenomen;
- c) van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd zijn klacht bij de zorgaanbieder in te dienen.

Veel meer zorgaanbieders

Bijna alle vormen van zorg vallen onder de nieuwe wet. Naast de reguliere zorg, zoals huisartsenzorg, fysiotherapie, ziekenhuiszorg en ouderenzorg, geldt de wet ook voor de aanbieders van bijvoorbeeld cosmetische behandelingen of alternatieve zorg. Daarmee is deze groep van ruim 40.000 zorgaanbieders voor het eerst onder een wettelijk kwaliteits- en klachtenregime gebracht. Hierdoor krijgt de inspectie de mogelijkheid beter toezicht te houden op deze sectoren en in te grijpen bij misstanden.

Zorgaanbieders hebben kritiek op de Wkkgz:

- de wet zet de vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgverlener onder druk;
- er dreigt een claimcultuur en juridisering van klachten, onder meer omdat de patiënt tegelijkertijd met de klacht een claim kan indienen;
- zorgverleners kunnen defensief reageren op klachten uit angst voor claims of een procedure voor de geschillencommissie;
- het formaliseren van een klachtenafhandeling is een onevenredige belasting van kleinschalige zorgaanbieders.

[Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg](#)

[Uitvoeringsbesluit Wkkgz](#)

[Uitvoeringsregeling Wkkgz](#)

Henry Goverde



ZorgopKoers B.V.

Telefoon: 06 5315 3456
E-mail: info@zorgopkoers.nl
Website: www.zorgopkoers.nl

