

Goede zorg, informele klachtenre

De Eerste Kamer heeft op 6 oktober 2015 het wetsvoorstel Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangenomen. De Wkkgz treedt in de plaats van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en bevat bepalingen over onder andere kwaliteit van de zorg, klachten en geschillen.

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zal – zodra deze is ingevoerd – gelden voor instellingen (waaronder begrepen kleine praktijken) en solistisch werkende zorgaanbieders. De Wkkgz heeft vooralsnog betrekking op aanbieders van Zvw-zorg, Wlz-zorg, cosmetische zorg en alternatieve zorg. In de toekomst vallen Wmo-aanbieders mogelijk ook onder het bereik van de Wkkgz. De behandeling van een motie daaromtrent is uitgesteld.

- worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- zorgaanbieders moeten een schriftelijke procedure hebben hoe om te gaan met het intern melden van incidenten;
 - er dient een schriftelijke regeling te zijn voor informele afhandeling van klachten van cliënten;
 - de zorgaanbieder moet aangesloten zijn bij een geschillencommissie.

zowel via een informele procedure, als door het voorleggen van het geschil aan een geschillencommissie.

Informele klachtenafhandeling

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders een *schriftelijke*, laagdrempelige klachtenregeling te hebben voor een effectieve opvang en afhandeling van klachten van cliënten. Deze klachtenregeling dient tot stand te komen in overeenstemming met ten minste één representatief te achten organisatie van cliënten. De klachtenregeling moet op geschikte wijze onder de aandacht van cliënten worden gebracht. De klachtenregeling moet in ieder geval regelen dat:

- een klacht zorgvuldig wordt onderzocht, waarbij een voor beide partijen bevredigende oplossing wordt nagestreefd;
- binnen zes weken (of binnen tien weken indien het klachtenonderzoek daartoe noopt) na ontvangst van de klacht een schriftelijk en gemotiveerde beslissing aan de cliënt wordt gestuurd, waarin tevens staat welke maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen of nog worden genomen;
- één of meer geschikte personen worden aangewezen die de cliënt gratis van advies voorzien omtrent het indienen en het formuleren van de klacht en het zoeken naar een bevredigende oplossing.

Klachtfunctionaris

De klachtfunctionaris mag in dienst zijn bij de zorgaanbieder zolang de functionaris zijn functie onafhankelijk kan uitoefenen en niet benadeeld wordt

De Wkkgz verplicht de zorgaanbieder tot veilige, doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte zorg, die tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt

De Wkkgz is een brede wet met tal van deelonderwerpen. De belangrijkste wijzigingen zullen kort aangestipt worden, voordat wordt ingegaan op de punten goede zorg, informele klachtenregeling en geschillencommissie. De belangrijkste aandachtspunten uit de Wkkgz zijn:

- de cliënt heeft recht op informatie over onder andere prestaties en tarieven van de zorgaanbieder;
- medische fouten moeten aan de cliënt worden medegedeeld en opgenomen worden in het dossier;
- zorgaanbieders moeten de referenties verifiëren van zorgverleners en professionals die in dienst komen (bijvoorbeeld een Verklaring Omtrent het Gedrag, ofwel VOG);
- een ontslag wegens ernstig disfunctioneren van een zorgverlener dient te

Verlenen van goede zorg

De Wkkgz verplicht de zorgaanbieder tot het verlenen van goede zorg. Dit wordt in de wet aangeduid als veilige, doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte zorg, die tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De zorgaanbieder dient daarbij in lijn te handelen met de voor hem geldende professionele standaard. Dat gold onder de Kwaliteitswet zorginstellingen ook voor instellingen die onder die wet vielen. Nu dus ook voor kleinere zorgaanbieders.

De Wkkgz ziet correcte bejegening van de cliënt als onderdeel van het verlenen van goede zorg. Om te waarborgen dat de zorgaanbieder daadwerkelijk goede zorg levert, voorziet de Wkkgz in de afhandeling van klachten van cliënten,

geling en geschillencommissie

door de zorgaanbieder wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bij een kleine huisartsenpraktijk komt men hierdoor in de vreemde situatie dat een huisarts een patiënt helpt met het formuleren van een klacht tegen zijn collega. Om deze situatie te vermijden mogen zorgaanbieders van verschillende praktijken gezamenlijk een klachtfunctionaris aanstellen.

Geschillencommissie

Zorgaanbieders die vallen onder de reikwijdte van de Wkkgz dienen aangesloten te zijn bij een geschillencommissie waar de cliënt schriftelijk het geschil aan voor kan leggen indien:

- de zorgaanbieder in strijd met de Wkkgz heeft gehandeld, bijvoorbeeld omdat er geen adequate klachtenregeling is;
- de afhandeling van de klacht niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid;
- in redelijkheid niet van de cliënt gevergd kan worden dat deze de klacht eerst bij de zorgaanbieder indient.

De geschillencommissie moet tot stand zijn gekomen in samenspraak met voldoende representatief geachte cliëntorganisaties en organisaties van zorgaanbieders en dient tevens door de minister goedgekeurd te zijn. De brancheorganisatie is wellicht aangesloten bij een landelijke geschillencommissie. De geschillencommissie is bevoegd om uitspraak te doen over het geschil bij wijze van bindend advies en is daarbij bevoegd tot toekenning van een schadevergoeding tot € 25.000,-. De geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van het geschil uitspraak. Zorgaanbieders die op het moment van de inwerkingtreding van de Wkkgz nog niet aangesloten zijn bij een geschillencommissie krijgen daar nog een jaar na datum inwerkingtreding de tijd voor.



De nieuwe Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ziet correcte bejegening van de cliënt als onderdeel van goede zorgverlening. Om goede zorg te waarborgen, voorziet de wet in klachtenafhandeling. (Foto: Freeimages)

Nieuwe verplichtingen

De Wkkgz brengt nieuwe verplichtingen voor eerstelijns zorgaanbieders met zich mee met betrekking tot het verschaffen van informatie en het afhandelen van klachten van cliënten.

Naar verwachting zullen brancheorganisaties met checklists komen om de beleidswijzigingen voor zorgaanbieders en organisaties gestructureerd op te

pakken. Daarmee kunnen ze zich voorbereiden op de invoering. De Wkkgz is aangenomen, maar de invoeringsdatum is momenteel nog niet bekend. <<

*Lex Geerts, advocaat en zorgmakelaar
Eldermans|Geerts*

Eldermans | Geerts