

Nieuwe Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg

# Klachtenafhandeling aangepast

**De Eerste Kamer nam begin oktober de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan. Dit gebeurde na een wetgevingstraject van ruim zeven jaar en ondanks fundamentele en principiële bezwaren van de gezamenlijke eerste lijn. De nieuwe wet treedt op 1 januari 2016 in werking.**

De Wkkgz zorgt volgens minister Schippers van VWS voor een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. De wet vervangt de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten en zorgsector. De KNMP, die vreest voor een claimcultuur, heeft zich samen met eerstelijnsparitij hard gemaakt om de nieuwe klachtenwet tegen te houden.

Met de nieuwe wet komen voor het eerst ruim 40.000 zorgaanbieders onder één wettelijk kwaliteits- en klachtenregime. Naast de huisartsenzorg, fysiotherapie, ziekenhuiszorg en ouderenzorg geldt de wet ook voor de aanbieders van alternatieve zorg en cosmetische behandelingen.

De minister is verzocht om zorgvuldigheid boven snelheid te laten gaan bij de implementatie van de wet. En om de eerstelijnsparitij nauw te betrekken bij de te nemen stappen. Schippers heeft toegezegd dat kleinschalige zorgaanbieders ondersteuning krijgen bij de implementatie van de wet en dat de nieuwe klachten- en geschillenregeling wordt geëvalueerd.

## In de farmacie

Apothekers hebben al een goedlopende klachtenafhandeling. Patiënten proberen het eerst met de apotheker zelf op te lossen, zo nodig met behulp van een klachtenbemidde-

laar, en als dat niet lukt kan de patiënt naar de klachtencommissie. De afgelopen jaren is het aantal klachten toegenomen. Veel klachten van patiënten hebben betrekking op het beleid van zorgverzekeraars of op de polisvoorwaarden. Apothekers hebben daar geen kennis van en hebben er zeker geen invloed op. Voor patiënten aan de balie, die vaak ook nog andere informatie van hun verzekeraar krijgen, is dat moeilijk te begrijpen.

De KNMP zal de huidige klachtenafhandeling zo aanpassen dat ze voldoet aan de nieuwe wettelijke eisen. Verder zal de KNMP zich met de andere eerstelijnscollega's inzetten voor de totstandkoming van een gezamenlijke eerstelijns-geschillencommissie.

Volgens de nieuwe wet zijn klachtencommissies niet langer verplicht; het hebben van een klachtenfunctionaris is dat wel. Deze functionaris moet de patiënt ondersteunen in zijn klacht en kan bemiddelen. Zorgaanbieders moeten zich verder verplicht aansluiten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Die instantie geeft niet alleen een bindend oordeel over klachten, maar kan ook een schadevergoeding aan patiënten toekennen van maximaal € 25.000.

## Verplichtingen

Na 1 januari 2016 krijgen apothekers een jaar de tijd om de regeling voor klachten en geschillen aan de Wkkgz aan te passen. De meeste verplichtingen uit het kwaliteitsdeel van de wet zijn vanaf 1 januari direct van kracht. Sommige onderdelen moeten in nadere regelgeving nog verder worden uitgewerkt. Zodra hierover meer duidelijk is, maakt de KNMP een overzicht van de belangrijkste aandachtspunten uit de wet voor de praktijk. ■

## Medische missers verplicht melden

De belangrijkste punten van de nieuwe klachtenwet:

- medische missers en fouten moeten verplicht aan de patiënt of cliënt gemeld worden en worden 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 zes weken een beslissing nemen over een klacht;
- er komt een onafhankelijke geschilleninstantie die bindende uitspraken doet en een schadevergoeding kan toekennen.