



Aan de leden van de Eerste Kamer

datum Utrecht, 17 maart 2014  
voor informatie Carl Jakobs via [cjakobs@consumentenbond.nl](mailto:cjakobs@consumentenbond.nl) of 070 445 4343  
onderwerp **Wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen zorg**

Geachte leden van de Eerste Kamer,

Naar aanleiding van de behandeling van het wetsvoorstel Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz) heeft u de Minister van VWS uw vragen toegezonden. Op een aantal van de onderwerpen geven wij als gezamenlijke cliëntenorganisaties ook graag onze visie. Mocht u op onderstaande of andere punten nog prijsstellen op onze input, dan zijn wij graag bereid deze schriftelijk of mondeling nog te geven.

Versterking van de positie van de cliënt is de belangrijkste doelstelling van het voorstel van deze wet. Wij onderstrepen (nogmaals) het belang van deze wet voor cliënten.

Wat vinden wij belangrijk aan deze wet?

- Cliëntenrechten gelden niet alleen bij de individuele geneeskundige behandeling, maar worden uitgebreid in alle relaties tussen cliënten en zorgaanbieders.
- Helder en cliëntgericht klachtrecht
- Informatierecht voor cliënten versterkt

Voor dit moment willen wij graag focussen op twee onderwerpen:

1. Gevaar claimgedrag  
Cliëntenorganisaties zien hier geen reëel gevaar. Oprichting van eerdere geschillencommissies hebben een dergelijk gevolg niet gehad; cliënten zijn vooral uit op een goede behandeling van hun klacht en duidelijkheid. Juist deze interne afhandeling krijgt door de Wkkgz veel gewicht. De gezamenlijke veldpartijen (aanbieders en cliënten) zijn al in overleg om hier een optimale invulling aan te geven. Een stok achter de deur in de vorm van een onafhankelijke laagdrempelige geschillenregeling blijft echter nodig.
2. Veilig incident melden  
Uw Kamer maakt zich zorgen het over het mogelijk gebruik van gegevens vanuit het Veilig Melden Systeem van zorginstellingen. Uw zorg richt zich op het negatieve effect van deze mogelijkheid op de bereidheid om incidenten te melden. Wij delen deze zorg niet.

### 1. Gevaar claimgedrag

Uit verschillende onderzoeken blijkt waar het de consument/gedupeerde om te doen is: begrip, een excuus en een uitleg. In onze brief aan u van 2 december 2013 gaan wij hier uitgebreid op in. Cliënten zijn niet uit op claims, zij willen in vertrouwen kunnen afgaan op oordeel en begrip van een zorgverlener.

Onderzoek van de Consumentenbond (2011) naar klachten rond medische missers laat zien dat slachtoffers in eerste instantie op zoek zijn naar een interne oplossing, maar daar vaak tegen een muur lopen. Een meldactie van de NPCF (april 2013) naar klachten van patiënten over de huisarts of ziekenhuis laat zien dat patiënten/cliënten met een klacht het nog altijd bijzonder moeilijk vinden om hun klacht te bespreken. De drempel om dit te doen is momenteel nog erg hoog. Van de mensen die ontevreden waren over hun behandeling in een ziekenhuis, onderneemt meer dan de helft geen actie (55%). Bij de huisarts lag dat percentage zelfs op 64%. Het is dus belangrijk dat de klachtenopvang en bemiddeling toegankelijker wordt georganiseerd. Dit geldt niet alleen voor de cure maar ook voor de care. Een onderzoek onder de bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen laat ook zien dat bewoners niet snel naar de cliëntenraad of de klachtenfunctionaris zullen gaan met een klacht (NIVEL, 2013).

In de zorg zijn al diverse geschillencommissies actief. Zo bestaat de geschillencommissie zorginstellingen al jaren en is er op basis van overleggen over algemene voorwaarden een geschillencommissie voor de VVT sector, de GGZ en voor de zelfstandige klinieken. Bij geen van deze regelingen is er een claimcultuur ontstaan.

De geschillenregeling is de stok achter de deur, die in uiterste gevallen ingezet kan worden. Het geeft cliënten vertrouwen in een onafhankelijke beoordeling als alles is geprobeerd om er samen met de zorgaanbieder uit te komen. En dit zou ook voor zorgaanbieders moeten gelden.

Op de twee bijeenkomsten georganiseerd door het Ministerie van VWS zijn gedachten gedeeld over de klachten- en geschillenregeling in de zorg. Men was hier eensgezind over het optimaliseren van de interne procedures opdat hier idealiter alle klachten en ongenoegens worden afgehandeld. Deze bijeenkomsten werden bijgewoond door zowel cliëntenorganisaties als zorgaanbieders, wetenschap en aansprakelijkheidsverzekeraars.

De Wkkgz geeft ruimte om de interne regeling onder een aantal voorwaarden vrij in te vullen. Hiermee worden de zorginstellingen ontlast ten opzichte van de verdergaande verplichting die nu bestaat om een klachtencommissie in te stellen. Tevens krijgen de partijen voldoende de tijd om na de invoering van de wet zorgbreed tot goede invullingen te komen. Daarbij gebruikmakend van de good practices die in het veld al bestaan. Wij wijzen daarbij uitdrukkelijk op de mogelijkheden tot onafhankelijke ondersteuning van cliënten, zoals verschillende cliëntenorganisaties (waaronder Zorgbelang) die bieden. Deze ondersteuning is gericht op het samen oplossen door cliënt en zorgverlener van gerezen knelpunten in de zorg.

## **2. Veilig incident melden**

Cliëntenorganisaties onderschrijven het belang van een Veilig Melden Systeem binnen instellingen. Melden van incidenten moet inderdaad zonder angst voor represailles kunnen gebeuren. Deze bereidheid tot het melden van incidenten of bijna fouten moet echter vooral komen uit de cultuur binnen de instelling. Het is de verantwoordelijkheid voor bestuur/directie van de organisatie om het belang hiervan voldoende geïmplementeerd te krijgen in de uitvoering. Het mogelijk gebruik door derden is in de wet dermate gereguleerd (alleen indien redelijkerwijze niet op een andere manier te verkrijgen, bijvoorbeeld vanuit het dossier van de cliënt en indien benodigd voor strafrechtelijk bewijs) dat hier geen afschrikkende werking van kan uitgaan.

**Tenslotte**

De Wkkgz heeft een bredere werking dan de huidige wetgeving op het gebied van bescherming van cliënten. Zo kan de Inspectie Gezondheidszorg op basis van de Wkkgz excessen beter aanpakken, ook als het niet-reguliere zorg betreft (zoals cosmetische behandelingen, alternatieve geneeskunde). Het verloop van excessen uit het verleden wijst uit dat de behoefte hieraan groot is.

Wij verwijzen wij u nog naar onze eerdere brief aan u van 2 december 2013 en de correspondentie die wij voerden met de Tweede Kamer, waarvan wij u eerder ook al afschriften stuurden.

Wij hopen u met daarmee voldoende te hebben geïnformeerd over het belang dat cliëntenorganisaties hechten aan de invoering van de Wkkgz. Indien u nog behoefte heeft aan nadere toelichting dan vernemen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,

Patiëntenfederatie NPCF  
Ieder(in)  
Consumentenbond  
Landelijk Platform GGz  
LSR  
Zorgbelang Nederland