

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Waarom een Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)?

Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.

Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de [Wkkgz](#) is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

De wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Wat regelt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg?

De wet regelt het volgende:

- **Een betere en snelle aanpak van klachten**

Mensen kunnen sinds 1 januari 2017 gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de cliënt een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

- **Zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden**

Medewerkers moeten voorvallen in de zorg kunnen melden. Zorgaanbieders moeten een interne werkwijze hebben die dit regelt. Doel is dat collega's het voorval met elkaar bespreken. Dat zij ervan leren. En op deze manier samen de zorg verbeteren. Zorgaanbieders mogen zelf bepalen op welke manier ze dit organiseren.

- **Cliënt krijgt sterkere positie**

De cliënt heeft het recht op goede informatie als er in de zorgverlening iets niet goed is gegaan. Bijvoorbeeld een fout tijdens een operatie. De zorgaanbieder moet zo'n fout met de cliënt

bespreken en in het cliëntendossier opnemen. De cliënt heeft recht op informatie over de kwaliteit van de zorg wanneer hij daarom vraagt.

- **Uitbreiding meldplicht zorgaanbieders**

Zorgaanbieders moeten alle vormen van geweld in de zorgrelatie melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Net als ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren.

Zorgaanbieders krijgen de ruimte om klachtenregelingen en kwaliteitssystemen te maken die passen binnen hun organisatie. Wel gelden er regels waaraan zij zich moeten houden.

Voor welke zorgaanbieders geldt de Wkkgz?

De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals zzp'ers. Denk aan verpleeghuizen, ziekenhuizen, huisartsen en fysiotherapeuten. Ook bedrijfsartsen en verzekeringsartsen die de gezondheidstoestand van cliënten beoordelen of cliënten medisch begeleiden, vallen onder de wet.

De wet geldt ook voor aanbieders van cosmetische behandelingen. Maar de wet geldt niet voor handelingen van schoonheidsspecialisten en visagisten als zij:

- de huid reinigen en huidverzorgende crèmes of (niet-permanente) make-up aanbrengen;
- middelen gebruiken die de gezondheid van de cliënt niet schaden.

Daarnaast geldt de wet ook voor aanbieders van alternatieve geneeswijzen. Hierdoor kan de IGJ er beter op toezien dat er geen misstanden in deze sectoren voorkomen.

De wet geldt niet voor ondersteuning uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet).

Wat is de ingangsdatum van de Wkkgz?

Op 1 januari 2016 is de Wkkgz ingegaan.