



De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Oudlaan 4  
3515 GA Utrecht  
Postbus 9696  
3506 GR Utrecht  
Telefoon (030) 273 97 26  
[www.brancheorganisatieszorg.nl](http://www.brancheorganisatieszorg.nl)  
CenE Bankiers 69 91 64 559

Datum : 11 juni 2013  
Ons kenmerk : 130611/BoZ  
Betreft : voorstel Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Geachte voorzitter,

Op donderdag 13 juni a.s. behandelt uw Kamer het voorstel voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). ActiZ, GGZ Nederland, NFU, NVZ en VGN, verenigd in de Brancheorganisaties Zorg (BoZ), zijn verheugd over het besluit om het Wetsvoorstel cliëntenrechten zorg (Wcz) op te knippen in afzonderlijke wetsvoorstellen. Als eerste zal nu het voorstel voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden behandeld. Het wetsvoorstel treedt in de plaats van de Kwaliteitswet en de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz).

Zorgaanbieders hebben er belang bij dat klachten in de zorg naar tevredenheid worden opgelost. De Wkcz is wat dat betreft niet overal onverdeeld succes gebleken. Tegen deze achtergrond steunen wij de keuze voor een integrale herziening van het klachtrecht.

Dit neemt niet weg dat wij vinden dat het wetsvoorstel voor wat betreft het klachtrecht en een aantal andere belangrijke punten gewijzigd zou moeten worden. Hieronder vindt u onze wijzigingsvoorstellen, we houden daarbij de volgorde van het wetsvoorstel aan. Vervolgens worden deze voorstellen onderbouwd en toegelicht. Wij verzoeken u onze voorstellen te betrekken bij de behandeling van het wetsvoorstel.

- **de vergewisplicht (artikel 4, eerste lid)**

De BoZ verzoekt u om de plicht tot het vragen van inlichtingen over sollicitanten in de zorgsector bij derden, te verhelderen. Is hier sprake van een wettelijke verplichting waarbij de toestemming van een sollicitant niet nodig is? Wat is de meerwaarde t.o.v. de gangbare sollicitatiecode van de NVP?

Van de Brancheorganisaties Zorg (BoZ) maken deel uit:



- **de verklaring omtrent het gedrag (VOG) (artikel 4)**

De BoZ acht het van groot belang dat onveilige situaties in de zorg zoveel mogelijk worden voorkomen. De maatschappelijke kosten van een verplichte VOG voor alle medewerkers zijn echter zeer hoog, de baten zijn onzeker. Wij pleiten voor een risico- en branchegerichte benadering. Daarbij pleiten wij voor verruiming van de mogelijkheden op een strafrechtelijk of tuchtrechtelijk beroepsverbod.
- **het huisvestingsplan (artikel 6, sub b)**

Het leefwensenonderzoek is geregeld in de beleidsregels WTZi en kan worden geschrapt uit het wetsvoorstel.
- **de keuze-informatie (artikel 10, eerste en tweede lid);**

De BoZ stelt voor dat het onderdeel keuze-informatie wordt geschrapt omdat dit reeds geregeld is in de WMG. Daarnaast zou de wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van de zorg beperkt moeten blijven tot hetgeen in de WGBO reeds geregeld is. Een separate regeling in de Wkkgz biedt geen meerwaarde.
- **het informeren van de cliënt over incidenten (artikel 10, derde lid);**

De term "bijna incident" roept verwarring op. Wij verzoeken om een heldere definitie van het begrip incident. De genoemde strafrechtelijke uitzondering op veilig melden is wat ons betreft te ruim. De ruime bevoegdheid van het OM ondergraaft het principe van en de gedachte achter het Veilig Melden.
- **de melding opzegging bij disfunctioneren (artikel 11, eerste lid, sub c);**

Wij stellen voor de meldingsplicht te beperken tot beroepen zoals geregeld in artikel 3 van de wet Big en de minister de bevoegdheid te geven eventuele andere beroepen onder de meldingsplicht te brengen.
- **de klachtenregeling (algemeen);**

De wettelijke verplichting op een klachtencommissie vervalt in dit wetsvoorstel. Dit laat onverlet dat in veel situaties de klachtencommissie zijn waarde bewezen heeft. Bij de introductie van het wetsvoorstel zal moeten worden benadrukt dat niet wordt beoogd de klachtencommissie af te schaffen maar beoogd wordt meer maatwerk in de klachtenregeling te realiseren. Zorgaanbieders zullen hun verantwoordelijkheid daarin nemen. De brancheorganisaties in de zorg hechten aan de mogelijkheid om in branches waar dat wenselijk is te komen tot een gescheiden afhandeling van klachten en schadeclaims.

Van de Brancheorganisaties Zorg (BoZ) maken deel uit:

- **de klachtenfunctionaris (artikel 15);**  
De positie van de klachtenfunctionaris behoeft nog verduidelijking. Onder andere voor wat betreft de positie van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) zoals de GGZ die kent.
- **de termijn waarbinnen klachten behandeld moeten worden (artikel 17, eerste lid);**  
De BoZ onderkent het belang van een snelle behandeling van klachten. Een termijn van zes weken is echter veel te kort. Dit gaat ten koste van de zorgvuldigheid van het onderzoek, nodig voor een goede bemiddeling en klachtbehandeling. De BoZ wil de termijn van zes weken vervangen door een termijn van vier maanden.
- **de geschillenregeling (art. 18 t/m 22);**  
De BoZ onderschrijft de keuze voor een geschillenregeling voor die gevallen waarin toepassing van de klachtenregeling niet tot een oplossing leidt. De BoZ heeft bezwaar tegen een 'bindend oordeel' van een geschilleninstantie over klachten zonder financiële component. Dit behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder voor de kwaliteit van zorg.
- **het collectief actierecht (art. 21, derde lid);**  
Wij stellen voor het collectieve actierecht uit het wetsvoorstel te schrappen omdat, voor het collectieve actierecht van belangenorganisaties, bestaande reguliere procedures een beter alternatief vormen.
- **openbaarmaking adviezen (art. 22, derde lid).**  
De BoZ is voorstander van openbaarheid van bindende adviezen, maar vindt dat de gegevens van de zorgaanbieder, evenals de gegevens van de betrokken zorgverleners en de gegevens van de klager, daarbij behoren te worden weggelaten.

Voor de onderbouwing en toelichting van bovenstaande en overige opmerkingen op bovenstaande verwijzen wij u graag naar de bijlage.  
Vanzelfsprekend zijn wij graag tot nadere toelichting en overleg bereid.

Met vriendelijke groet,

Hans Schirmbeck  
Voorzitter directeurenoverleg BoZ

cc: minister van VWS

Van de Brancheorganisaties Zorg (BoZ) maken deel uit: