

Aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Mevrouw M. Agema, MA
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Onze referentie

MvH/RvZ/MK/Is/ATR3948/2025-U076

Uw referentie

Datum

21 Mei 2025

Onderwerp

Wijziging van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg naar aanleiding van de evaluatie van die wet (Evaluatiewet Wkkgz)

Geachte mevrouw Agema,

Op 28 april 2025 is het wetsvoorstel *Wijziging van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg naar aanleiding van de evaluatie van die wet (Evaluatiewet Wkkgz)* aan het Adviescollege toetsing regeldruk (ATR) voor advies voorgelegd. Er is voor deze wetswijziging ook een internetconsultatie van start gegaan. De reactietermijn eindigt op 10 juni 2025.

Context

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft zij wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt én wat er moet gebeuren als mensen een klacht over de zorg hebben (klachtrecht) of een geschil met een zorgaanbieder (geschilbeslechting). Dit alles is geregeld in de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)*. Deze wet is in 2016 in werking getreden. De wet is met name bedoeld om de (rechts)positie van cliënten in de zorg ten opzichte van die van de zorgaanbieder te versterken.

De wet is in 2021 geëvalueerd. Het evaluatierapport vormt de aanleiding voor het thans aan ATR voor advies voorgelegde wetsvoorstel.¹ In 2023 heeft er bovendien verdiepend onderzoek plaatsgevonden naar het functioneren van de geschilleninstanties onder de Wkkgz.² Ook met de bevindingen uit dit onderzoek is in het wetsvoorstel rekening gehouden. Sommige aanbevelingen van het evaluatie- en verdiepende onderzoek kunnen naar verwachting zonder wetswijziging uitvoering krijgen, zoals bijvoorbeeld de verbetering van de cliëntondersteuning. Voor het uitvoeren van andere aanbevelingen moet de wet worden aangepast, met name wanneer die de (rechts)positie van de cliënt raken.

¹ R.D. Friele e.a., Evaluatie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Den Haag, ZonMw, 2021

² KWINK groep, Onderzoek geschilleninstanties Wkkgz, Den Haag, 2023

Contact:

Postbus 16228
2500 BE DEN HAAG

Bezoekadres: Rijnstraat 50
2515 XP DEN HAAG

info@atr-regeldruk.nl
www.adviescollegeregeldruk.nl

Tel: 070-310 86 66

Inhoud

Het wetsvoorstel bevat allereerst nadere regels voor de geschilleninstanties in de zorg. Het bevat op een aantal onderwerpen een aanvulling op de huidige eisen voor deze instanties. Voor de andere onderwerpen bevat het wetsvoorstel de grondslag om in lagere regelgeving de eisen aan te vullen. De aanvullende eisen richten zich in eerste instantie op de informatievoorziening, te weten een in de wet vastgelegde plicht om te beschikken over een actuele toegankelijke website en de plicht om op gemakkelijk toegankelijke wijze de contactgegevens, de belangrijkste gegevens over de procedure en de samenstelling van de commissie bekend te maken. Daarnaast zullen de eisen gericht gaan worden op de onafhankelijkheid, deskundigheid en procedure van de instanties. Het wetsvoorstel bevat voor deze laatste drie onderwerpen een grondslag om de aanvullende eisen in lagere regelgeving te stellen. In het voorstel is verder de bepaling opgenomen dat een geschil enkel op de in het wetsvoorstel aangeduide gronden buiten behandeling kan worden gesteld. Tussen instanties zijn er op dit vlak op dit moment (grote) verschillen, bijvoorbeeld bij niet betalen van de financiële bijdrage door de zorgaanbieder. Verder is in het voorstel nadrukkelijk vastgelegd dat een geschilleninstantie ook kan onderzoeken of het inzetten van bemiddeling kan leiden tot een oplossing van het geschil. De taak van de geschilleninstantie is 'behandeling' van het geschil, en niet, zoals nu het geval, vooral de 'beslechting' van het geschil. Al deze maatregelen zijn bedoeld om de positie van de cliënt te versterken en de kwaliteit van de geschilbeslechting in de zorg te verbeteren.

Het wetsvoorstel verplicht ook tot meer openheid bij calamiteitenonderzoeken. Het legt vast dat een zorgaanbieder de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaanden in het vervolg actief mondeling informeert over het calamiteitenonderzoek. Ook hebben zij recht op verstrekking van een samenvatting van het calamiteitenrapport als zij daarom verzoeken. Verder verduidelijkt het wetsvoorstel dat samenwerking onderdeel kan zijn van goede zorg. Ook neemt met het wetsvoorstel de beschikbare (personele) capaciteit van toezichthouder Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) toe om het toezicht efficiënter en doelmatiger in te richten. Meer capaciteit is na invoering beschikbaar omdat de door de wet aan zorgaanbieders geboden mogelijkheid om bij de IGJ navraag over sollicitanten te doen komt te vervallen. Deze mogelijkheid komt overigens ook te vervallen omdat die niet doelmatig is. De IGJ hoeft daar in het vervolg dus geen tijd meer aan te besteden. Daarnaast mag de IGJ in het vervolg zelf beslissen over de verlenging van afgegeven bevelen aan zorgaanbieders. Dat scheelt voor de IGJ in het tijdsbeslag om een dergelijke verlenging voor te bereiden.

Toetsingskader

ATR beoordeelt de regeldrukgevolgen van wet en besluit aan de hand van het volgende toetsingskader:

1. Nuloptie (nut en noodzaak): is er een taak voor de overheid en is wetgeving het meest aangewezen instrument?
2. Zijn er minder belastende alternatieven mogelijk?
3. Is gekozen voor een uitvoeringswijze die werkbaar is voor de doelgroepen die de wetgeving moeten naleven?
4. Zijn de gevolgen voor de regeldruk volledig en juist in beeld gebracht?

1. Nut en noodzaak

De toelichting beschrijft nut en noodzaak van de voorgenomen wetswijzigingen. Bijna alle wijzigingen kennen hun oorsprong in de bevindingen en aanbevelingen uit de evaluatie van de Wkkgz. Daaruit is gebleken dat met de wet uit 2016 niet volledig is bereikt wat er mee beoogd is. Uniformiteit in procedure, deskundigheid, onafhankelijkheid en informatievoorziening van de geschilleninstanties schieten nog tekort. Het daaraan stellen van aanvullende – dwingende – eisen in de wet (of in de lagere regelgeving, waarvoor dit wetsvoorstel de grondslag biedt) moeten de geconstateerde tekortkomingen wegnemen. Zij ontnemen daarmee de ruimte voor geschilleninstanties om nog verschillend te handelen op onderdelen waar dat leidt tot rechtsongelijkheid. Via het toezicht is zo nodig de naleving hiervan af te dwingen. Gezien het voorgaande geven nut en noodzaak van de voorgenomen wettelijke eisen geen aanleiding tot opmerkingen. Daarbij past de kanttekening dat hiermee nog geen oordeel is gegeven over nut en noodzaak van de eisen die in de lagere regelgeving zullen worden gesteld. Dat is niet mogelijk omdat de concepten van deze lagere regelgeving nog niet beschikbaar zijn. Het oordeel hierover komt bij de advisering over de lagere regelgeving.

De beschrijving van nut en noodzaak van de overige onderdelen van het wetsvoorstel geeft evenmin aanleiding tot opmerkingen. De plicht van zorgaanbieders tot het actief mondeling informeren over de bevindingen van het calamiteitenonderzoek en het desgewenst ook verstrekken van de samenvatting van het rapport van het calamiteitenonderzoek bieden de cliënt, vertegenwoordiger en nabestaanden meer openheid over het onderzoek. De voorstellen kunnen op deze wijze de (rechts)positie van de client, diens vertegenwoordiger en nabestaanden bij dergelijke onderzoeken versterken. Ook is begrijpelijk dat met het wetsvoorstel de mogelijkheid tot navraag bij de IGJ over sollicitanten komt te vervallen, evenals de besluitvorming door een beleidsdirectie van het departement over een verlenging van bevelen van de IGJ aan zorgaanbieders. Beide zijn niet effectief gebleken. Het vervallen van deze eis en mogelijkheid biedt aan de IGJ (personele) ruimte om het toezicht efficiënter in te richten. Ook deze beide onderdelen van het wetsvoorstel geven geen aanleiding tot opmerkingen over nut en noodzaak ervan.

2. Minder belastende alternatieven

De toelichting besteedt op verschillende onderdelen van het wetsvoorstel aandacht aan mogelijk minder belastende alternatieven. Zo noemt de toelichting de mogelijkheid om het huidige aantal geschilleninstanties (41) naar één terug te brengen om de uniformiteit van de geschilbehandeling te verbeteren. Dit alternatief biedt naar de mening van het college in beginsel meer mogelijkheden om de regeldruk voor cliënten in de zorg te verminderen, omdat uniformiteit, gelijke behandeling en rechtsbescherming met één geschilleninstantie beter te borgen zijn. Het wetsvoorstel kiest dus daar niet voor, maar sluit de mogelijkheid in de toekomst zeker niet uit. De toelichting motiveert waarom vooralsnog met minder vergaande (en ingrijpende) maatregelen wordt volstaan. Het kabinet verwacht dat met de voorgestelde maatregelen voldoende verbetering gaat optreden.

Bij het bieden van meer openheid over het calamiteitenonderzoek noemt de toelichting als minder belastende optie de mogelijkheid om een kopie van het volledige rapport te verstrekken. Dat is eenvoudiger dan het maken van een samenvatting. Het voorkomt namelijk extra werk voor de zorgaanbieder. Voor deze optie is echter niet gekozen. Het risico is dat vanwege moge-

lijke aansprakelijkstellingen en schadeclaims door de cliënt of nabestaanden zorgverleners terughoudend worden om informatie te verstrekken. Dat zou niet in het belang van mogelijke praktijkverbeteringen zijn, waarop dit onderzoek toch met name gericht is.

De toelichting geeft gezien het voorgaande op het punt van mogelijke (minder belastende) alternatieven geen aanleiding tot verdere opmerkingen.

3. *Werkbaarheid*

Geschilleninstanties

De eisen van het wetsvoorstel zijn niet voor alle geschilleninstanties of op alle onderdelen nieuw. Sommige instanties hebben de eisen op dit moment al in de reglementen vastgelegd en/of geven daar in de praktijk al uitvoering aan. Daaruit mag worden afgeleid dat de aanvullende eisen voor de geschilleninstanties werkbaar zijn.

Zorgaanbieders

Het wetsvoorstel heeft ook gevolgen voor de zorgaanbieders. Zij zullen bij calamiteitenonderzoeken actief cliënten, hun vertegenwoordiger of nabestaanden mondeling moeten informeren en een samenvatting van het onderzoeksrapport moeten opstellen en verstrekken, indien door hen daarom wordt verzocht. Er zijn jaarlijks circa 1500 van dergelijke onderzoeken.³ Ook is het niet langer meer mogelijk bij de IGJ navraag naar sollicitanten te doen. Zorgaanbieders moeten daardoor in het kader van de vergewisplicht (die niet vervalt) wellicht op zoek gaan naar alternatieven zoals het opvragen van een VOG, controle van diploma's en het inwinnen van referenties. De aard van deze wijzigingen en te verrichten handelingen maakt het voldoende aanneemelijk dat zorgaanbieders daarin zullen slagen. Zij vergen van hen geen ongebruikelijke werkzaamheden, zij het dat zij wel (bijvoorbeeld de samenvatting) extra werk kunnen betekenen. De werkbaarheid en uitvoerbaarheid voor zorgaanbieders geven gezien het voorgaande geen aanleiding tot opmerkingen.

Burgers/cliënten/nabestaanden.

Burgers/cliënten/nabestaanden moeten kennisnemen van de nieuwe mogelijkheden en eisen die de wet voor hen met zich mee brengt. De handelingen die de wet van hen vraagt als zij daarvan, zoals het opvragen van een samenvatting, gebruik maken zijn op zich doenbaar. De handelingen zijn namelijk vormvrij. De doenbaarheid voor deze doelgroep geeft daarom geen aanleiding tot opmerkingen.

4. *Gevolgen regeldruk*

Regeldrukberekening van de wet

De regeldrukparagraaf beschrijft de gevolgen voor de regeldruk voor zorgaanbieders en geschilleninstanties. Het totaal aan extra regeldruk als gevolg van het wetsvoorstel bedraagt voor de geschilleninstanties eenmalig € 58.560,- en structureel € 14.463,- tot € 16.663,-. Voor de zorgaanbieders bedraagt de extra regeldruk eenmalig € 1.049.220,- tot € 2.089.440,- en structureel € 1.230.420,-. In zoverre geven beschrijving en berekening van de regeldrukgevolgen geen aanleiding tot opmerkingen.

³ Rapport Regeldrukeffectentoets Evaluatiewet, Sira Consluting 31 maart 2025

De beschrijving en berekening kennen twee tekortkomingen. Allereerst blijft het vervallen van de mogelijkheid voor zorgaanbieders tot navraag bij de IGJ (minder regeldruk) onbelicht en daarmee – wellicht – de noodzaak om met alternatieven te gaan werken (meer regeldruk). In de tweede plaats ontbreken een beschrijving en berekening van de regeldrukgevolgen voor burgers. Dit is een omissie omdat de wet ook voor hen gevolgen heeft, zoals het kennisnemen van de wijzigingen, het actief mondeling geïnformeerd worden over het calamiteitenonderzoek en de mogelijkheid tot het opvragen van de samenvatting van het onderzoeksrapport. Op deze beide onderdelen is aanvulling van de regeldrukparagraaf aangewezen.

4.1 Het college adviseert om de regeldrukparagraaf aan te vullen met een beschrijving en berekening van de regeldrukgevolgen als gevolg van het vervallen van de mogelijkheid tot navraag bij de IGJ én de regeldrukgevolgen die voor de burgers optreden, conform de Rijksbrede methodiek.

Dictum

Gelet op bovengenoemde bevindingen is het eindoordeel ten aanzien van het wetsvoorstel:

Het wetsvoorstel indienen nadat met de adviespunten rekening is gehouden.

Het college verwacht u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

w.g.

M.A. van Hees
Voorzitter

R.W. van Zijp
Secretaris