

Reactie LOC Waardevolle zorg internet consultatie wetsontwerp Wkkgz

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is in 2016 in werking getreden. De wet gaat over wat goede zorg is en openheid over klachten. Zodat organisaties en medewerkers hiervan kunnen leren om zo de kwaliteit van zorg te verbeteren.

De wet regelt:

1. een betere en snelle aanpak van klachten
2. veilig incidenten melden door zorgverleners
3. sterke positie van de cliënt
4. meldplicht van de zorgaanbieder bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In 2021 werd de wet geëvalueerd. Daar hebben we ook over [geschreven](#). LOC heeft toen aandacht gevraagd voor de veelheid van betrokken instanties. We hebben ook gezegd dat er meer aandacht moet zijn voor waardevol leven voor ieder mens in plaats van uit te gaan van de wetten en regels. Het is belangrijk de zorg zo te organiseren dat deze aansluit bij de mensen die de zorg nodig hebben.

Nu ligt er een internetconsultatie waarin het ministerie van VWS voorstellen doet voor een aanpassing in deze wet. In onze reactie gaan we op 4 punten in:

Geschilleninstantie

- We zien de voorgenomen aanscherping als een verbetering. Het versterkt de positie van de cliënt. En de kwaliteit van de geschilbeslechting verbetert. Dit sluit aan bij de eerder genoemde reactie uit 2021 <https://www.clientenraad.nl/nieuws/vijf-jaar-wkkgz-een-evaluatie/>
- De onoverzichtelijkheid voor mensen wanneer zij willen klagen en waar zij terecht kunnen blijft bestaan. Dat is zorgelijk. Mensen denken niet in

wetten en willen gehoord worden bij een vraag en/of klacht. Hoe kunnen we alle voorzieningen zo organiseren dat ze bij mensen passen?

- De geschillencommissie moet informatie over haar functioneren openbaar maken. Uitkomsten van de geschillenbeslechting komen niet rechtstreeks bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd terecht. Daarmee kijkt niemand wat zorgorganisaties met de uitspraken van de geschillencommissie doen. Wij pleiten ervoor dat de IGJ bij zorgorganisaties onderzoekt wat zij met de uitkomsten doen. En of zij ook op basis daarvan verbeteringen doorvoeren. We vinden dat de cliëntenraad de organisatie moet kunnen bevragen op de uitkomsten van de geschillenbeslechting.

Calamiteitenonderzoek

- Wij zien het als een verbetering dat de cliënt het recht krijgt op een terugkoppeling van de uitkomsten van het calamiteitenonderzoek, in ieder geval mondeling en als de cliënt dat wil schriftelijk. Ook kan de cliënt inzicht krijgen in de verbetermaatregelen die de zorgorganisatie naar aanleiding van het onderzoek treft. We vinden dat de cliëntenraad de organisatie moet kunnen bevragen op de uitkomsten van de geschillenbeslechting.
- We vinden een samenvatting en/of mondelinge terugkoppeling wel subjectief.

Samenwerking tussen zorgorganisaties

- Wij zien dat de voorgestelde bepaling niet voor alle zorgvormen geldt. Daarmee kunnen er cliënten tussen wal en schip vallen. Het gaat hierbij om het verbeteren van de samenhang in zorg voor één cliënt of een groep cliënten. Maar niet als het gaat om zorg vanuit de WMO of jeugdzorg.
- We vinden dat de nieuwe tekst de positie voor deze cliënten niet versterkt en dat dit om een heldere uitleg voor cliënten vraagt.

Vergewisplicht

- We begrijpen de keuze om de vergewisplicht bij de IGJ te schrappen. Wij vragen wel blijvende aandacht van de zorgaanbieder om zich te vergewissen of een zorgverlener geschikt is voor het werk dat hij moet gaan doen en of hij bevoegd en bekwaam is.