



Contact

Australiëlaan 11A
3e etage
3526 AB Utrecht
030 - 293 76 64
info@hetlsr.nl

Postadres

Postbus 8224
3503 RE Utrecht

Adviespunt

030 - 299 00 04
adviespunt@hetlsr.nl

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

t.a.v. de Minister, dr. Y.J. van Hijum
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Utrecht, 28 mei 2025

Betreft: reactie op internetconsultatie wijziging van de Wkkgz

Geachte Minister Van Hijum,

Op 1 mei 2025 is de internetconsultatie van het wetsvoorstel Wijziging van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg naar aanleiding van de evaluatie van die wet (Evaluatiewet Wkkgz) aan het LSR, Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, en aan KansPlus voorgelegd. Ook is er tegelijkertijd een internetconsultatie gestart. Hierbij maken wij, samen met KansPlus, graag gebruik van de gelegenheid om onze reactie te geven.

Goede zorg is belangrijk voor iedereen. Gezondheid is een groot goed, en goede zorg vergroot het welbevinden van mensen en hun veerkracht om mee te blijven doen in de samenleving, ook bij ziekte of een beperking. Zorg is en blijft mensenwerk. Zelfs over zorg die met de beste intentie geboden wordt, kan onvrede ontstaan. Het is belangrijk om die onvrede zo snel mogelijk en in de zorgsituatie zelf op te lossen. Helaas lukt dat niet altijd. Het is daarom goed dat er in Nederland regels zijn, in lijn met onderleggers als de grondwet en het VN-verdrag, over hoe om te gaan met klachten of onvrede. Eerst binnen de klachtenregeling van de zorgaanbieder en zo nodig in een geschillencommissie.

In het wetsvoorstel staan goede voorstellen om regels te verbeteren, duidelijker en gelijkwaardiger te maken, met name ook voor de cliënt. Dat is belangrijk en nodig, want het vraagt veel van mensen om hun onvrede goed kenbaar te maken. Vooral als zij problemen in hun gezondheid ervaren en/of afhankelijk zijn van een zorgaanbieder. Voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden of een beperking is dat mogelijk nog lastiger.



Nieuw wetsvoorstel: een bijdrage aan laagdrempelige klachtopvang

Zowel de cliënt als de zorgaanbieder zijn gebaat bij het voorkomen en het laagdrempelig oplossen van onvrede in plaats van situaties die oplopen tot een formeel geschil. Goede informatievoorziening, openheid, met elkaar in gesprek zijn en helderheid over wat stappen zijn bij het indienen van een klacht en de klachtenregeling, vergroten de kans om onvrede laagdrempelig op te lossen. De wetsvoorstellen om informatievoorziening te verbeteren, de klachttermijn met instemming te kunnen verlengen, inzage te kunnen geven over een calamiteitenonderzoek, principieel cliënten te moeten horen en zorgvuldigheid en uniformiteit in geschilbehandeling te borgen sluiten daarbij aan. De voorstellen kunnen bovendien bijdragen aan het leren van ongewenste situaties en daarmee het verbeteren van de zorg door zorgaanbieders.

Het optimaliseren van het voorkomen en laagdrempelige opvangen van klachten én het verstevigen van de positie van de cliënt, vraagt volgens ons nadrukkelijk om aandacht voor een zestal adviezen. We zetten deze adviezen hieronder uiteen.

1. Zorg voor goede ondersteuning voor de cliënt

De beschikbaarheid van onafhankelijke ondersteuning bij onvrede en klachten kan ervoor zorgen dat onvrede van een cliënt al in een vroeg stadium wordt opgelost, binnen de zorgsituatie met de betrokkenen zelf. Het LSR heeft ruime ervaring met het bieden van onafhankelijke ondersteuning voor cliënten bij onvrede en klachten. Daar waar een vertrouwenspersoon zorg (als artikel 15 deskundige naast een klachtenfunctionaris) wordt ingezet, is feitelijk gebleken dat onvrede en conflicten sneller worden opgelost, escalatie wordt voorkomen of verminderd en het aantal klachten afneemt. Doordat een vertrouwenspersoon zorg partijdig is, voelen cliënten zich gesteund en gesterkt in het aankaarten van hun onvrede en het doorlopen van een klachtbehandeling.

Ook bij de voorbereiding in de gang naar de geschillencommissie is inzet van goede ondersteuning, zoals door een vertrouwenspersoon zorg, voor de cliënt belangrijk. Door bekendheid met het voortraject en het kunnen maken van vertaalslag naar de persoonlijke situatie, kan de vertrouwenspersoon zorg gericht ondersteuning bieden bij formulering van de klacht, het op schrift stellen daarvan, het nemen van passende stappen en het maken van keuzes rond de geschillenprocedure. De klachtenfunctionaris kan deze taken door diens onpartijdige rol niet op zich nemen. Dergelijke ondersteuning door een vertrouwenspersoon zorg onderscheidt zich bovendien van de informatieve, procesmatige rol van (bijvoorbeeld een secretaris van) een geschillencommissie. Een vertrouwenspersoon zorg biedt de cliënt professionele en daarmee evenwichtige ondersteuning naast de professionele ondersteuning die de zorgaanbieder meestal vanzelfsprekend inzet bij de geschillencommissie. Met ondersteuning krijgt de cliënt meer kans op een gelijkwaardige positie in een klachtenprocedure of bij een geschil.



De aandacht voor effectieve ondersteuning van de cliënt in de praktijk blijft onderbelicht in het wetsvoorstel, mogelijk omdat dit, volgens de memorie van toelichting, geen wetsaanpassing vereist. Effectieve ondersteuning in de praktijk vraagt echter meer aandacht. Zeker met betrekking tot de ondersteuning van cliënten in de behandeling van geschillen, achten wij een wettelijke borging noodzakelijk om effectieve ondersteuning van de cliënt in de praktijk tot stand te laten komen. De reactie van Patiëntenfederatie Nederland onderschrijft de noodzaak van goede ondersteuning van cliënten bij geschillen.

2. Benut de Wmcz 2018 en voorkom onvrede

Goede informatievoorziening aan cliënten en hen actief betrekken bij beslissingen over zorg, ontwikkelingen en evaluatie van zorgbeleid, dragen bij aan het voorkomen van onvrede, klachten en geschillen. De Wmcz 2018 biedt helpende kaders voor de samenwerking met cliëntenraden en bijvoorbeeld het organiseren van inspraak op locaties waar langdurige zorg wordt geboden (artikel 2 Wmcz 2018). In de praktijk krijgt dit echter nog onvoldoende vorm.

Verstevig de verbinding tussen relevante artikelen uit de Wmcz 2018 en de Wkkgz door hier in de memorie van toelichting adequaat op te wijzen, zoals dat ook uitgebreid gebeurde in de memorie van toelichting van de in 2016 van kracht geworden Wkkgz.

3. Stuur aan op het evalueren van de klachtenregeling met de cliëntenraad

Klachtenregelingen van zorgaanbieders zijn soms onduidelijk, verouderd of zelfs onjuist. Ook zijn klachtenregelingen vaak slecht vindbaar op websites en in de praktijk zelden in toegankelijk taal geschreven. Modellen van brancheorganisaties zijn niet altijd up-to-date en volledig. Naar aanleiding van dit wetsvoorstel bevelen we daarom aan om een evaluatietermijn voor de klachtenregeling vast te leggen.

Door middel van evaluatie kan de klachtenregeling waar nodig worden bijgesteld. Het instemmingsrecht van de cliëntenraad borgt een blik vanuit het cliëntenperspectief op de regeling. Ook kan de cliëntenraad bewaken dat nieuwe afspraken worden toegevoegd aan de regeling en dat over de regeling heldere informatievoorziening aan cliënten wordt gegeven. Bijvoorbeeld over het verlengen van de onderzoekstermijn met instemming van de cliënt en het mogen inzien van calamiteitenonderzoek.

4. Bied het recht op een afschrift bij calamiteitenonderzoek

Het is een positieve ontwikkeling dat cliënten mondeling worden geïnformeerd over calamiteitenonderzoek en recht hebben op een samenvatting van het rapport. Als vooral van belang is dat de zorgaanbieder open is over wat er is gebeurd en met de cliënt in gesprek treedt en blijft over het onderzoek, ligt het voor de hand een volledig afschrift en openheid te geven over wat er is gebeurd, zodat de samenvatting van zorgaanbieder niet ter discussie komt te staan. Het argument van privacybescherming van zorgverleners legt minder gewicht in de schaal dan het belang van openheid voor cliënten en nabestaanden. Sommige



zorgaanbieders delen het volledige rapport al, wat het vertrouwen en begrip juist vergroot. Wij pleiten er daarom voor om alsnog het recht op een afschrift te bieden.

5. Zorg dat geschillencommissies uniform werken en zet in op transparantie en leren

Voor cliënten is het nu vaak onduidelijk bij welke geschillencommissie zij terecht kunnen en hoe die commissies verschillen. Uniforme processtappen, procedures en reglementen zorgen voor duidelijkheid, zodat cliënten zich daar niet ook nog in hoeven te verdiepen. Centrale publicatie van uitspraken en bemiddeling geeft meer transparantie over de zorg en geeft zorgaanbieders en geschillencommissies de kans van geschillen te leren en de kwaliteit van de zorg verder te ontwikkelen. Dit draagt bij aan het serieus nemen van cliënten en hun onvrede. Invulling en criteria voor het aantal geschillen, onafhankelijkheid, onpartijdigheid, erkenningscriteria en ook het toetsen van geschillencommissies is nog niet concreet beschreven en uitgewerkt, terwijl hiermee de kwaliteit geborgd wordt. Ook Patiëntenfederatie Nederland constateert dat op belangrijke onderdelen de invulling pas geregeld wordt in een algemene maatregel van bestuur en dat daarop in deze consultatie niet gereageerd kan worden. We zijn benieuwd hoe de lerende functie van geschillencommissies in de praktijk vormgegeven wordt en vragen om cliënten (en cliëntenorganisaties) te betrekken bij deze ontwikkeling. Wij sluiten ons aan bij de vraag van Patiëntenfederatie Nederland of op de inhoud later nog gereageerd kan worden, bijvoorbeeld via een voorhangprocedure.

In de internetconsultatie Evaluatiewet Wzd hebben we soortgelijke punten ingebracht. Mutatis mutandis kan dit ook gelden voor de Wkkgz. We verwijzen voor deze punten graag naar de internetconsultatie Wzd.

6. Verduidelijk de uitzonderingsbepaling voor de reikwijdte van de Wkkgz

Het wetsvoorstel bevat een aanpassing van artikel 1 lid 3 Wkkgz waarin bepaalde (groepen) zorgaanbieders (in de zin van de Zorgverzekeringswet) worden uitgesloten van het toepassen van de Wkkgz. Waar de wetstekst breed geformuleerd is, beschrijft de memorie van toelichting een zeer specifiek voorbeeld van een groep zorgaanbieders waarvoor deze uitzondering zou gelden. Hoe het proces verloopt bij de beoordeling van minder duidelijke situaties, staat niet helder beschreven. Om verwarring en discussie te voorkomen, is nadere duiding van het doel en de procedure wenselijk, zodat helder is waarvoor de uitzonderingsbepaling geldt. Onbedoeld kunnen uitzonderingen vanwege regeldrukvermindering hier als optie gezien worden.



Ter afsluiting

Het voorliggende wetsvoorstel voor aanpassing van de Wkkgz biedt mogelijkheden om laagdrempelige opvang van onvrede en klachten te bevorderen. Bovengenoemde zes adviezen ter verbetering van de wet zullen een stevigere positie van de cliënt in de wet verankeren bij het oplossen van onvrede en klachten en het gezamenlijk werken aan goede kwaliteit van zorg.

In de bijlage gaan we in op de gestelde vragen in de internetconsultatie.

Met vriendelijke groet,

Debbie Maas
Directeur- bestuurder LSR

Mariska Schutte – van Bruchem
Directeur KansPlus



Bijlage: vragen van de internetconsultatie Wkkgz

1. Wilt u reageren op de Evaluatiewet Wkkgz? Dan kunt u hier uw reactie geven. U kunt dat doen door een bericht achter te laten of door een document te uploaden.

Voor onze reactie verwijs ik u naar de brief die als bijlage is bijgevoegd. In deze bijlage staat de gezamenlijke reactie van het LSR en KansPlus beschreven. Wij verwijzen ook naar de reactie van Patiëntenfederatie Nederland, die grotendeels overeenkomt.

2. Doet het wetsvoorstel voldoende om de positie van cliënten te verbeteren? Heeft u suggesties om deze positie nog verder te versterken?

Het wetsvoorstel doet veel om de positie van cliënten te verbeteren, onder andere door zorgvuldige behandeling in geschilbeslechting, betere informatievoorziening en de inzet op meer uniformiteit en transparantie in procedures en uitspraken. Het positieve effect van gerichte en betere ondersteuning van cliënten blijft hierbij volgens ons nog onderbelicht. Het zou helpend zijn als de inzet van een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon ofwel vertrouwenspersoon zorg genoemd (zoals bedoeld in art. 15 Wkkgz) explicieter wordt uitgewerkt, zodat deze rol daadwerkelijk wordt benut. Dit kan onvrede in een vroeg stadium helpen voorkomen en de positie van cliënten verder versterken. Ook bij het indienen van een geschil kan die ondersteuning helpend zijn om een traject goed te kunnen starten en doorlopen. Zie hiertoe ook onze reactie in de brief in de bijlage. Ook willen we wijzen op het verschil in klachtrecht vanuit de WMO en Jeugdwet: binnen één zorgaanbieder gelden vaak verschillende rechten voor cliënten, afhankelijk van het wettelijke kader. Dit voelt onrechtvaardig. Iedere cliënt dient de mogelijkheid te hebben om bij ontevredenheid in gesprek te gaan, via duidelijke regels een klacht in te dienen, naar de geschillencommissie te kunnen en ondersteuning te kunnen krijgen om dit goed te kunnen doen. Dat je dit niet mag omdat jouw zorg uit een andere wet komt, doet af aan de gelijkwaardige positie van cliënten en is vanuit dit perspectief moeilijk uitlegbaar.

3. Wat betekent volgens u dat een geschil zorgvuldig behandeld wordt? Hoe moeten geschilleninstanties daar volgens u invulling aan geven?

Een geschil zorgvuldig behandelen betekent dat cliënten serieus worden genomen, dat er voldoende aandacht is voor hun situatie en dat de afhandeling eerlijk en transparant verloopt. Dat er uniforme duidelijke procedures en criteria zijn en dat de commissie onafhankelijk en onpartijdig werkt is daarbij van groot belang. Geschilleninstanties moeten zorgen voor heldere communicatie over het proces, wat verwacht wordt bij het indienen en wanneer. In veel situaties kan ondersteuning van cliënten hierbij van grote waarde zijn – bijvoorbeeld bij het uitleggen van de procedure, de vertaling naar de eigen specifieke situatie of in het goed verwoorden van het geschil op papier en het inschatten van eventuele schade. Daarbij zorgt onafhankelijke ondersteuning voor een



gelijkwaardige positie van de cliënt, wat zowel de cliënt als het proces ten goede komt. Zie hiertoe ook onze reactie in de brief in de bijlage.

4. Is het volgens u voor cliënten duidelijk wat ze kunnen doen als ze hun klacht niet met hun zorgaanbieder kunnen oplossen? Zo nee, wat moet er volgens u worden gedaan om dit duidelijker te maken? Wie heeft daarin een taak?

Nee, voor veel cliënten is niet duidelijk wat zij kunnen doen als ze er met hun zorgaanbieder niet uitkomen. Vragen zijn bijvoorbeeld of je zelf als cliënt een geschil mag indienen, waar je aan moet voldoen om jouw geschil in behandeling te laten nemen en wie de kosten betaalt. Informatie is vaak verspreid en niet goed vindbaar, laat staan dat deze zomaar te begrijpen is. Of de informatie altijd klopt en volledig is, is voor cliënten niet te overzien. Het is belangrijk dat zorgaanbieders hier zelf duidelijk over communiceren, bijvoorbeeld via hun website en in de klachtenregeling. Het is dan heel helpend dat in dit wetsvoorstel wordt voorgesteld om vanuit de geschillencommissies dezelfde informatie te bieden over de stappen die je moet zetten, hoe iets ingediend moet worden en helder wordt wat je mogelijkheden zijn. Eenduidige informatievoorziening vanaf een centraal punt is daarbij ook helpend. Dit vertalen naar wat dit voor jou als cliënt betekent, is daarmee echter nog niet meteen duidelijk. Zeker voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden door ziekte, een beperking en/of hun afhankelijkheid van zorg is dat lastig. Het is noodzakelijk dat ondersteuning hierbij mogelijk wordt gemaakt. Bijvoorbeeld door de inzet van een onafhankelijke, partijdige vertrouwenspersoon zorg. Zie hiertoe ook onze reactie in de brief in de bijlage.

5. Weten cliënten hoe en waar zij eventueel een schadeclaim kunnen indienen? Weten zij wat de mogelijkheden hiervoor zijn in een klachtenprocedure bij de zorgaanbieder, in een geschillenprocedure en in een civiele procedure, en hoe deze procedures zich tot elkaar verhouden? Zo nee, wat moet er volgens u worden gedaan om dit duidelijker te maken? Wie heeft daarin een taak?

Als je afhankelijk bent van zorg, heeft het ontevreden zijn over de zorg die je krijgt voor cliënten enorme impact. Het heeft directe gevolgen voor het welzijn en vertrouwen van cliënten en resulteert vaak in stress. Afhankelijk zijn van zorg maakt het voor ieder mens ingewikkeld om ontevredenheid over de geboden zorg te uiten. Daarnaast is het goed kunnen verwoorden waar je ontevreden over bent én de route weten hoe je klachten kunt uiten, een grote belasting bovenop alle ingewikkeldheden die er al zijn. Voor cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden of voor mensen met een beperking geldt dit mogelijk nog meer. Voor deze mensen is het belangrijk gehoord te worden, geholpen te worden en hun zorgklachten te verbeteren, op te lossen of compensatie te realiseren voor ontstane problemen. En om een signaal af te geven dat de zorg beter kan en dat in de toekomst iets voorkomen kan worden, zodat de zorg verbetert. Een schadeclaim zien wij als een uitingsvorm die ingezet wordt in een vergevorderd stadium binnen een conflictsituatie. Cliënten weten vaak niet hoe schadeclaims werken en wat de



mogelijkheden hiertoe zijn. Vanuit het perspectief van een cliënt is het weten van de verschillen in procedures en mogelijkheden mogelijk minder van belang dan ergens terecht kunnen en goed geholpen worden, door mensen die deze verschillen wel kennen. Wel verdienen zij een gelijkwaardige positie om dergelijke afwegingen te kunnen maken.

6. Is het indienen van een schadeclaim doenlijk voor een cliënt, waar kan het mislopen of zitten eventueel nog knelpunten?

Waar openheid heerst, vermindert de kans dat partijen tegenover elkaar komen te staan. Transparantie en betrokkenheid aan de voorkant, én het in dialoog blijven zijn helpend om conflicten te verminderen en er met elkaar uit te komen, soms is daar geen claim voor nodig. Desondanks is het belangrijk dat in dit voorstel aandacht wordt besteed aan goede informatievoorziening, want veel cliënten weten niet goed hoe en waar ze een schadeclaim kunnen indienen, hoe de beoordeling over het ontstaan van schade werkt en welk schadebedrag passend is. Er is behoefte aan duidelijke, begrijpelijke informatie over de verschillende mogelijkheden (klachtenprocedure, geschillenprocedure, civiele procedure) en hoe deze op elkaar aansluiten. Dit kan zowel op landelijk niveau, bijvoorbeeld via een centrale website, als bij de zorgaanbieder zelf goed geregeld en vindbaar zijn. Ondersteuning hierbij is wederom essentieel om de positie van de cliënt gelijkwaardig aan die van de zorgaanbieder te laten zijn; voor de zorgaanbieder is immers juridische en medische ondersteuning vanzelfsprekend, waarom dan niet ook voor de cliënt?