

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Directie Patiënt en Zorgordening
t.a.v. dhr. drs. F.J. Krapels
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Orteliuslaan 871
3528 BE Utrecht
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
030 297 03 03
info@patientenfederatie.nl
www.patientenfederatie.nl

IBAN NL07RABO0188933328
BIC RABONL2u
BTW-nr. NL801406134B01
KVK 40482340

Datum 10 juni 2025
ons kenmerk Consultatie wetsevaluatie Wkkgz-10-06-2025
voor informatie M. van Hussen - m.vanhussen@patientenfederatie.nl

Onderwerp **Consultatie evaluatiewet Wkkgz**

Geachte heer Krapels,

Graag geeft Patiëntenfederatie Nederland ("Patiëntenfederatie") u hierbij reactie op de consultatieversie van de evaluatiewet Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg ("Wkkgz"). In het bijzonder op de aanpassingen over a) aanvullende eisen voor geschilleninstanties in de zorg, b) openheid bij calamiteiten en c) aanpassing uitzonderingsbepaling reikwijdte Wkkgz. In deze reactie benoemt Patiëntenfederatie wat vanuit patiëntperspectief belangrijk is bij de beoordeling van de hierboven genoemde onderwerpen in de evaluatiewet.

Aanvullende eisen voor geschilleninstanties in de zorg

Rechtsgelijkheid tussen cliënten wordt vergroot door uniformiteit in geschilafhandeling en procesreglement en centrale publicatie van uitspraken.

Patiëntenfederatie Nederland ziet de voorgestelde aanvullende eisen zoals uniformiteit in geschilafhandeling en procesreglement van geschilleninstanties als een goede stap voor de kwaliteitsverbetering van geschilafhandeling. Het centraal publiceren van uitspraken zal een waardevolle bijdrage leveren aan de zorgvuldigheid van geschilafhandeling en rechtsgelijkheid tussen cliënten. Het goed doorzoekbaar maken van deze uitspraken zal geschilleninstanties in staat stellen de inhoud ervan te gebruiken bij afhandeling van nieuwe geschillen, en om van te leren door met elkaar 'uitspraken' te bespreken.



Cliënten hebben makkelijk vindbare (uniforme) websites nodig met daarop toegankelijke informatie over geschilleninstanties en procedures.

De aanvullende eisen benoemen ook dat geschilleninstanties vindbare en toegankelijke websites moeten hebben met actuele informatie. Cliënten ervaren nu een grote diversiteit aan websites, elke geschilleninstantie heeft een eigen indeling waardoor het zoeken naar goede informatie onoverzichtelijk is. Patiëntenfederatie vindt het wenselijk om bij de invulling van de aanvullende eisen, geschilleninstanties op te roepen om samen een werkbaar format voor een website en informatievoorziening af te spreken. Dit zal het voor zorgaanbieders ook eenvoudiger maken om aan hun verplichting te voldoen bij om te (ver)wijzen naar goede informatie over geschillen.

Cliëntenondersteuning bij geschillenprocedure of bemiddeling voordat geschil formeel wordt, helpt cliënten om klachten beter en efficiënter op te lossen.

Patiëntenfederatie benadrukt dat het voor sommige cliënten belangrijk is om ondersteuning te krijgen bij een geschillenprocedure. Het starten en doorlopen van een geschiltraject is niet voor alle cliënten vanzelfsprekend. Deze cliënten hebben daadwerkelijk hulp nodig bij het begrijpen van de procedure, het op schrift stellen van het geschil, en het inschatten van eventuele schade. Vergelijkbaar met een tuchtklacht-functionaris zou een dergelijke faciliteit voor sommige cliënten ook voor geschillen beschikbaar moeten zijn. Dit ondersteunt niet alleen de belangen van deze cliënten, maar voorkomt ook niet-ontvankelijke en ongegronde klachten, waaraan nu door veel partijen tijd wordt besteed zonder dat het iets oplevert. Hierbij is verwijzing naar de reactie op deze evaluatiewet van het LSR (samen met KansPlus) belangrijk omdat hierin ook een aanbeveling voor cliëntenondersteuning bij geschillen is opgenomen. Ook een bemiddelingstraject voordat een geschil formeel wordt ingediend, kan hierin voorzien. In dit verband verwijst Patiëntenfederatie graag naar de succesvolle afgeronde pilot van de Geschillencommissie, het Voorportaal. Deze pilot laat zien dat bemiddeling bij een geschil voor beide partijen vaak sneller een passende uitkomst opleverde dan een lang traject van geschilafhandeling. Patiëntenfederatie vindt het belangrijk dat meer geschilleninstanties een voortraject met bemiddeling kunnen aanbieden en vraagt om dit ook mee te nemen in de uitwerking het wetsvoorstel.

Ervaring en deskundigheid zijn cruciaal voor professionele geschilafhandeling. Heldere criteria zijn noodzakelijk, maar ook tussentijdse toetsing voor de erkenning van geschilleninstanties.

Om geschillen professioneel af te handelen, is ervaring en vaardigheid nodig. Geschilleninstanties/geschillencommissies moeten op jaarbasis voldoende geschillen behandelen om kennis en deskundigheid (op te bouwen en) te behouden.



Dat een geschilleninstantie (of geschillencommissie) jaarlijks bijvoorbeeld maar één geschil behandelt, is onwenselijk voor de kwaliteit. Een minimumeis aan te behandelen geschillen is dan ook een nodige maatregel. Het wetsvoorstel heeft dat nog niet vormgegeven. De invulling van eisen ten aanzien van deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid bij geschilafhandeling moet ook nog plaatsvinden. Hetzelfde geldt voor heldere erkenningscriteria en tussentijdse toetsing van geschilleninstanties. Alle voorgaande criteria en eisen zijn cruciaal om de kwaliteit te borgen. In situaties waar geschilleninstanties niet voldoen aan de eisen of zich niet houden aan wet- en regelgeving, moet er ook de mogelijkheid zijn om de erkenning van instanties in te trekken. Ook de regels voor het intrekken van erkenning moeten duidelijk zijn. Patiëntenfederatie 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. Ook de reactie van het LSR (samen met KansPlus) constateert dit. Patiëntenfederatie vraagt of op de inhoud nog later gereageerd kan worden, bijvoorbeeld via een voorhangprocedure?

Openheid bij calamiteiten

Als cliënten aangeven dat wenselijk te vinden, verstrek cliënten dan een afschrift van het rapport.

Bij een calamiteit in de zorg is er onbedoeld of onverwacht iets niet goed gegaan, met mogelijk ernstige lichamelijke of psychische schade voor de patiënt, of zelfs overlijden. In zulke situaties is het essentieel dat patiënten, naasten/vertegenwoordiger en nabestaanden begrijpen wat er is gebeurd. Het wetsvoorstel geeft patiënten het recht om een mondelinge terugkoppeling van de uitkomsten en een samenvatting van het calamiteitenonderzoek te krijgen, alsmede de eventuele verbetermaatregelen die de zorgaanbieder gaat treffen. Hierbij is de keuze gemaakt om patiënten geen afschrift maar een samenvatting van het calamiteitenrapport te geven, onder andere vanwege de privacybescherming van zorgverleners. De zorgaanbieder bepaalt dan welke informatie uit het rapport wordt gedeeld terwijl voor patiënten mogelijk andere onderdelen van informatie belangrijker zijn. De belangen van patiënten lijken minder zwaar te wegen dan de belangen van zorgverleners. In de praktijk zijn er steeds vaker zorgaanbieders die wel een afschrift van het rapport met patiënten delen. Het blijkt bij te dragen aan het herstel van vertrouwen in de zorg en geeft begrip bij patiënten en nabestaanden. Dit brengt ons tot de oproep om deze ontwikkeling voort te zetten? Patiëntenfederatie pleit er daarom voor om te overwegen om patiënten, naasten/vertegenwoordiger en nabestaanden het recht te geven op een afschrift van het volledige calamiteitenrapport.

**Uitzonderingsbepaling reikwijdte Wkkgz**

Een duidelijke beschrijving van hoe de uitzondering werkt, voorkomt een open norm.

Het wetsvoorstel bevat een aanpassing van artikel 1 lid 3 Wkkgz waarin uitzondering wordt gegeven om bepaalde (groepen) zorgaanbieders (in de zin van de Zorgverzekeringswet) van de toepassing van de Wkkgz uit te sluiten. De memorie van toelichting bevat een zeer specifiek voorbeeld van een groep zorgaanbieders waarvoor deze uitzondering zou gelden. Hoe dat proces verloopt bij de beoordeling van minder duidelijke situaties, staat niet helder beschreven. Patiëntenfederatie Nederland vindt een betere beschrijving van de procedure wenselijk om een open criterium te voorkomen.

Hopelijk neemt u onze reactie mee in het proces van het beoordelen en finaliseren van het wetsvoorstel Evaluatie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Met vriendelijke groet,

Linda Daniëls

Manager Team Medisch-Specialistische Zorg
Patiëntenfederatie Nederland

Zie ook bijlage



Bijlage – Vragen

Vraag 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.

Patiëntenfederatie Nederland: Zie onze reactie, zoals opgenomen in dit document.

Vraag 2

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

Patiëntenfederatie Nederland: Het wetsvoorstel bevat een aantal goede maatregelen om de positie van cliënten bij geschillen te verbeteren en versterken. Volgens Patiëntenfederatie Nederland ontbreekt echter wel de mogelijkheid voor cliënten om ondersteuning te krijgen bij het indienen van een geschil. Zoals ook in bijgevoegde reactie is aangegeven is het starten en doorlopen van een geschiltraject niet vanzelfsprekend voor bepaalde groepen cliënten.

Vraag 3

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

Patiëntenfederatie Nederland: Zorgvuldigheid begint met het goed informeren van cliënten, wat en wanneer bij het indienen van een geschil van hen verwacht wordt. Hiervoor is het soms noodzakelijk om hen hierbij te ondersteunen en soms ook om te begrijpen wat zich bij de cliënt heeft afgespeeld. Het wetsvoorstel bevat ook hiervoor ook een aantal goede maatregelen. Zoals het verplicht horen van cliënten, uniformiteit in procedurereglement en bij de uitspraken. Maar ook heldere criteria voor deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid zijn essentieel (zie ook onze reactie).

Vraag 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?



Patiëntenfederatie Nederland: Nee dat is helaas niet altijd duidelijk. Zoals ook in onze reactie is opgenomen, zullen de aanvullende eisen ten aanzien van informatievoorziening (toegankelijke en actuele websites e.d.) cliënten hierbij gaan helpen. Zorgaanbieders kunnen daarmee ook beter aan hun verplichting voldoen om cliënten te (ver)wijzen naar goede informatie. Ook onze organisatie blijft cliënten ondersteunen bij vragen, en richting geven om klachten goed te kunnen oplossen.

Vraag 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?

Patiëntenfederatie Nederland: Nee dat is lang niet altijd duidelijk. Zie ook ons antwoord bij vraag 3 en 4, en in onze reactie. Het complete traject met daarin informatie over klachtenprocedure, over geschillenprocedure en een civiele procedure, zou zichtbaar moeten zijn. Bij het inrichten van uniforme informatie voor websites over geschillen, zou ook de klachten- en de civiele procedure behandeld moeten worden. Verschillen tussen deze procedures, en wanneer en waarvoor welke procedure gestart kan worden. Welke partijen zijn betrokken, welke termijnen gelden en voor welke doelen kan een procedure worden ingediend. Ook informatie over waar ondersteuning kan worden gevraagd, voor wie en met welke vragen. Ondersteund met bijvoorbeeld infographics, keuzehulpen, en/of chatbots e.d. die kunnen helpen met vragen. Tenslotte, ook informatie over de (on)mogelijkheid om een schadevergoeding te claimen en wat daarvoor nodig is. Op dit moment bevat bijvoorbeeld de website van de Rijksoverheid informatie, maar het is nog onvoldoende toegankelijk voor cliënten en op onderdelen te weinig specifiek. Dezelfde informatie of een verwijzing ernaar zou ook zichtbaar moeten zijn op de websites van zorgaanbieders.

Vraag 6

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

Patiëntenfederatie Nederland: Het indienen en bepalen van een schadeclaim kan lastig zijn voor cliënten. De beoordeling hoe en door wat de schade is ontstaan is ingewikkeld. Ook welk bedrag als schade passend zou zijn en het opstellen van bijbehorende onderbouwing. Cliënten hebben hierbij ondersteuning nodig, ook vanuit de medische hoek.