

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

(KetenID WKG013894)

Voorstel van wet

Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz., enz., enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten;

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat naar aanleiding van de evaluatie van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en enkele andere ontwikkelingen wenselijk is de afhandeling van klachten en calamiteiten te verbeteren en de eisen met het oog op het beter waarborgen van de positie van cliënten bij het afhandelen van geschillen door geschilleninstanties aan te scherpen, alsmede enkele andere wijzigingen in deze wet aan te brengen;

Zo is het, dat Wij, de Afdeling advisering van de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze;

ARTIKEL I

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt in de alfabetische volgorde de volgende begripsbepaling ingevoegd:
calamiteitenonderzoek: het onderzoek van de zorgaanbieder naar de relevante feiten, die hebben geleid tot een calamiteit;.
2. In het tweede lid vervalt na "de artikelen" "3.3.3,"
3. Het derde lid wordt vervangen door:
3. Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat deze wet of een deel daarvan, met uitzondering van artikel 11.0a, niet van toepassing is ten aanzien van een vorm van zorg of een categorie van zorgaanbieders.

B

In artikel 2, derde lid, wordt "schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid" vervangen door "benadeling of een aanmerkelijke kans op benadeling van de gezondheid".

C

Artikel 3, eerste lid, komt te luiden:

1. De zorgaanbieder organiseert de zorgverlening op zodanige wijze dat dit redelijkerwijs leidt tot het verlenen van goede zorg. Hieronder wordt in ieder geval verstaan dat:

- a. de zorgaanbieder zich bedient, zowel kwalitatief als kwantitatief, van voldoende personele en materiële middelen en, voor zover nodig, bouwkundige voorzieningen;
- b. de zorgaanbieder waar dat aangewezen is in samenwerking met andere zorgaanbieders zorg draagt voor een passende toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden alsmede afstemmings- en verantwoordingsplichten; en
- c. indien hij een instelling is, binnen de instelling, zorg draagt voor een passende toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden alsmede afstemmings- en verantwoordingsplichten.

D

Artikel 10 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het derde lid vervalt na "vertegenwoordiger" "van de cliënt" en vervalt na "nabestaande" "van de overleden cliënt".

2. Onder vernummering van het vierde tot het vijfde lid wordt een lid ingevoegd, luidende:

4. Indien de zorgaanbieder in het kader van een melding als bedoeld in artikel 11, eerste lid, onderdeel a, een calamiteitenonderzoek uitvoert, licht hij zo spoedig mogelijk mondeling de resultaten van dit calamiteitenonderzoek toe aan de cliënt, dan wel diens vertegenwoordiger of diens nabestaande, tenzij de cliënt, dan wel diens vertegenwoordiger of diens nabestaande verklaart daar geen behoefte aan te hebben. De cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande ontvangt indien hij daarom verzoekt een samenvatting van het calamiteitenonderzoek.

E

In artikel 12, tweede lid, wordt "artikel 66d van de Zorgverzekeringswet" vervangen door "artikel 11i,".

F

Artikel 17 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het tweede lid vervalt "met ten hoogste".

2. Er wordt een lid toegevoegd, luidende:

3. Een zorgaanbieder kan de in het tweede lid genoemde termijn verder verlengen indien de klager daarmee instemt. Voorafgaand aan het verzoek om instemming licht de zorgaanbieder toe op grond waarvan hij een verdere verlenging van de termijn noodzakelijk acht en spreekt hij met de klager af op welke termijn de klager de in het eerste lid bedoelde schriftelijke mededeling ontvangt.

G

De artikelen 18 tot en met 22 worden vervangen door acht artikelen, luidende:

Artikel 18

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde bij of krachtens deze paragraaf.
2. De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.
3. Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie en de intrekking van die erkenning.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels gesteld worden over een minimum aantal geschillen dat een geschilleninstantie behandelt.
6. Bij regeling van Onze Minister van Defensie, in overeenstemming met Onze Minister, worden nadere regels gesteld aan de geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten teneinde de deskundigheid inzake de militaire gezondheidszorg te waarborgen.

Artikel 19

1. De zorgaanbieder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen, de contactgegevens en het website-adres van de geschilleninstantie waarbij hij aangesloten is op daartoe geschikte wijze onder de aandacht.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld aan de wijze waarop de zorgaanbieder voldoet aan het eerste lid.

Artikel 20

1. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te behandelen.
2. De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot maximaal € 25.000,-.
3. De geschilleninstantie onderhoudt een geactualiseerde website.
4. De geschilleninstantie maakt op gemakkelijk toegankelijke wijze de contactgegevens en de essentiële informatie omtrent de procedure bekend alsmede de samenstelling van de commissie..
5. De geschilleninstantie publiceert jaarlijks een verslag van de werkzaamheden en indien aanwezig de jaarrekening of een financieel verslag.
6. De geschilleninstantie evalueert tweejaarlijks de doeltreffendheid van de procedure, de mogelijkheden om de prestaties daarvan te verbeteren en de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek. De geschilleninstantie publiceert de resultaten van deze evaluatie.
7. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels gesteld worden aan de werkwijze van de geschilleninstanties ter uitvoering van het derde tot en met het zesde lid.

Artikel 21

1. De geschilleninstantie heeft een procesreglement dat voldoet aan de wet en dat waarborgt dat de geschilbeslechting doeltreffend is en dat de rechten van partijen respecteert.
2. Het procesreglement bevat waarborgen voor de deskundigheid, de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de personen die belast zijn met geschilbeslechting.
3. In het procesreglement legt de geschilleninstantie een redelijke termijn vast waarbinnen een geschil aanhangig moet worden gemaakt.
4. In het procesreglement legt de geschilleninstantie vast dat de procedure kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar is voor een cliënt, een nabestaande of een vertegenwoordiger.
5. In het procesreglement legt de geschilleninstantie, met inachtneming van artikel 22, derde lid, vast wanneer een geschil buiten behandeling wordt gesteld.
6. In het procesreglement legt de geschilleninstantie vast hoe partijen over de uitkomst van de procedure in kennis worden gesteld alsmede dat de gronden waarop deze uitkomst berust aan hen worden meegedeeld.
7. Procedurevoorschriften belemmeren de toegang van cliënten, nabestaande of vertegenwoordigers tot de procedure bij de geschilleninstantie niet aanzienlijk.
8. Een wijziging van het procesreglement treedt in werking nadat Onze Minister heeft verklaard daartegen geen bezwaar te hebben.:
9. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere eisen worden gesteld aan de waarborgen, bedoeld in het tweede lid, aan de invulling van de redelijke termijn, bedoeld in het derde lid, en aan het maximale bedrag dat een geschilleninstantie als eigen bijdrage in rekening brengt bij een persoon die een geschil aanhangig maakt.

Artikel 22

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande, dan wel een vertegenwoordiger, indien:
 - a. is gehandeld in strijd met §1;
 - b. de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt; of
 - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
2. Een geschil kan ook ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door:
 - a. een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd en de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
 - b. een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
3. Een geschilleninstantie kan uitsluitend bepalen een geschil niet in behandeling te nemen op de volgende gronden:
 - a. de cliënt heeft geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht die verband houden met artikel 22, eerste of tweede lid;

- b. de cliënt heeft, ook na daartoe te zijn aangemaand en na het verstrijken van een redelijke termijn, niet het verschuldigde bedrag voor het behandelen van het geschil voldaan aan de geschilleninstantie;
 - c. de cliënt heeft zijn klacht niet binnen de in het procesreglement bepaalde termijn aan de geschilleninstantie voorgelegd, tenzij de zorgaanbieder geen bezwaar heeft tegen behandeling van het geschil;
 - d. de cliënt heeft geen gerechtvaardigd belang bij behandeling van het geschil; of
 - e. de behandeling van een dergelijk geschil brengt de effectieve werking van de geschilleninstantie anderszins ernstig in het gedrang.
4. Onder cliënt wordt voor de toepassing van het derde lid eveneens verstaan de nabestaande, vertegenwoordiger of de personen, bedoeld in het tweede lid.
5. Indien een geschilleninstantie een geschil niet in behandeling neemt, verstrekt deze binnen drie weken na ontvangst van het volledige dossier aan beide partijen een gemotiveerde toelichting van de redenen om het geschil niet in behandeling te nemen.

Artikel 22a

1. De geschilleninstantie stelt de persoon die een geschil aanhangig wil maken in staat naar keuze elektronisch of op andere wijze een geschil aanhangig te maken en met de geschilleninstantie te communiceren.
2. De geschilleninstantie stelt de persoon die het geschil aanhangig heeft gemaakt en de zorgaanbieder in kennis van de mogelijkheid om gebruik te maken van een advocaat of juridisch adviseur en biedt de mogelijkheid aan partijen om zich in elk stadium van de procedure te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan door een derde.

Artikel 22b

1. De geschilleninstantie draagt zorg voor de deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met de geschilbeslechting belaste natuurlijke personen.
2. De geschilleninstantie behandelt een geschil zorgvuldig, met inachtneming van het procesreglement.
3. De geschilleninstantie kan onderzoeken of het geschil beslecht kan worden door een voor de persoon die het geschil aanhangig heeft gemaakt en de zorgaanbieder bevredigende oplossing te bereiken.
4. De geschilleninstantie hoort de zorgaanbieder en de persoon die het geschil aanhangig heeft gemaakt, tenzij deze laatste niet gehoord wil worden of het horen kennelijk niet kan bijdragen aan de afhandeling van het geschil.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels gesteld worden over de waarborgen voor de deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met geschilbeslechting belaste natuurlijke personen alsmede over de zorgvuldige behandeling van geschillen en de waarborgen voor partijen bij het beslechten van het geschil door middel van een oplossing.

Artikel 22c

1. Een geschilleninstantie doet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
2. Een geschilleninstantie kan de in het eerste lid genoemde termijn verlengen indien uitzonderlijke omstandigheden in verband met de behandeling van het geschil dit noodzakelijk maken. In dat geval licht de geschilleninstantie deze omstandigheden toe

aan de bij het geschil betrokken partijen en meldt de geschilleninstanties aan partijen op welke termijn de geschilleninstantie uiterlijk uitspraak doet.

4. Geschilleninstanties verstrekken Onze Minister de gedane uitspraken in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn.

4. Onze Minister maakt de uitspraken van geschilleninstanties openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld in verband met het openbaar maken van uitspraken.

H

In artikel 24, zesde lid, wordt na "door een zorgaanbieder" ingevoegd "of een geschilleninstantie".

I

In artikel 25, derde lid vervalt onderdeel c, onder verlettering van de onderdelen d en e tot c en d.

J

In artikel 26 worden onder vernummering van het tweede lid tot het vierde lid twee leden ingevoegd, luidende:

2. Onze Minister verstrekt de inspectie desgevraagd of uit eigen beweging de op grond van bij of krachtens artikel 18, derde tot en met vijfde lid, en artikel 21, achtste lid, aan hem verstrekte gegevens alsmede in dat kader verkregen inlichtingen en gegevens, zakelijke gegevens en bescheiden, voor zover dat voor de invulling van de taak van de inspectie redelijkerwijs nodig is.

3. De inspectie verstrekt aan Onze Minister desgevraagd of uit eigen beweging de benodigde inlichtingen en gegevens, alsmede inzage van zakelijke gegevens en bescheiden, voor zover Onze Minister deze redelijkerwijs nodig heeft ter beoordeling of een geschilleninstantie voldoet aan de bij of krachtens hoofdstuk 3, tweede paragraaf gestelde eisen.

K

Artikel 27 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt "en 5 tot en met 10," vervangen door ", 5 tot en met 10, 18, vierde lid, en 19 tot en met 23 niet wordt nageleefd, kan hij, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, de zorgaanbieder of de geschilleninstantie een schriftelijke aanwijzing geven.

2. In het tweede lid wordt "en 5 tot en met 10" vervangen door ", 5 tot en met 10, 18, vierde lid en 19 tot en met 23"

3. In het derde lid wordt na "de zorgaanbieder" ingevoegd "of de geschilleninstantie".

4. Aan het vierde lid wordt een zin toegevoegd: Onze Minister, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister die het mede aangaat, heft het bevel op als naar zijn oordeel het gevaar voor de veiligheid of de gezondheid is geweken.
5. In het vijfde lid wordt na "De zorgaanbieder" ingevoegd "of de geschilleninstantie".
6. Aan het zesde lid wordt na "inspectie" toegevoegd "die het bevel heeft opgelegd"

L

In artikel 31, eerste lid, wordt na "na de inwerkingtreding van deze wet" ingevoegd " en vervolgens telkens na acht jaar".

M

de artikelen 32 tot en met 52 worden vervangen door drie artikelen, luidende:

Artikel 32

1. Een erkenning van een geschilleninstantie die is verleend op grond van artikel 18, tweede lid, zoals dit lid luidde direct voorafgaand aan de inwerkingtreding van artikel I, onderdeel G, van de Evaluatiewet Wkkgz, vervalt twee jaar en drie maanden na dit tijdstip.
2. Indien een geschilleninstantie binnen twee jaar na het tijdstip van inwerkingtreding van artikel I, onderdeel G, van de Evaluatiewet Wkkgz een aanvraag indient om erkenning op grond van artikel 18, derde lid, vervalt de eerder verleende erkenning drie maanden na het besluit op de aanvraag of drie maanden na een besluit op bezwaar of het beëindigen van de bezwaarprocedure.
3. Op de geschilleninstantie die op het tijdstip van inwerkingtreding van artikel I, onderdeel G, van de Evaluatiewet Wkkgz in het bezit is van een erkenning als bedoeld in het eerste lid, blijft het recht van toepassing zoals dit gold onmiddellijk voorafgaand aan dit tijdstip, tot het tijdstip waarop de erkenning vervalt.
4. Artikel 18, eerste lid, is niet van toepassing op de zorgaanbieder die aangesloten is bij een geschilleninstantie die in het bezit is van een erkenning als bedoeld in het eerste lid tot drie maanden na het tijdstip waarop de erkenning vervalt.

Artikel 33

Na het vervallen van de erkenning blijft een geschilleninstantie bevoegd de geschillen te behandelen die voorafgaand aan het vervallen van de erkenning bij haar aanhangig zijn gemaakt.

Artikel 34

Een geschilleninstantie informeert de bij haar aangesloten zorgaanbieders zo spoedig mogelijk over het al dan niet indienen van de aanvraag om erkenning op grond van artikel 18, derde lid, over het op de aanvraag ontvangen besluit en over het ingediende bezwaar of beroep tegen de afwijzing van de aanvraag.

ARTIKEL II

Deze wet treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip dat voor de verschillende artikelen of onderdelen daarvan verschillend kan worden vastgesteld.

ARTIKEL III

Deze wet wordt aangehaald als: Evaluatiewet Wkkgz.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren die zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

Memorie van toelichting

klik hier om uw tekst te typen

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en sport