

Geachte heer, mevrouw,

woensdag 4 juni 2025

Hartelijk dank voor de mogelijkheid om te reageren op de internetconsultatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Graag willen wij enkele punten onder uw aandacht brengen.

Ten eerste willen wij benadrukken dat de cliëntenraad een cruciale rol speelt bij het interne toezicht op de klachtenprocedure. De cliëntenraad heeft instemmingsrecht op de klachtenregeling en op het profiel van de klachtenfunctionaris. Daarom zouden wij het wenselijk vinden dat deze rol expliciet wordt opgenomen in de wet, zodat het interne toezicht vanuit het cliëntenperspectief goed wordt verankerd.

Daarnaast willen wij wijzen op het risico van verdere aanscherping van de wet. Er bestaat reeds een uitgebreid kader aan wetten dat de rechten van cliënten beschermt, zoals onder andere privacywetgeving en het recht op inzage in medische dossiers. In plaats van nieuwe regels, zouden wij graag zien dat meer aandacht wordt besteed aan de zorgvuldige uitvoering en controle van de bestaande wetgeving.

Wat ons betreft zou het vooral van belang zijn dat de uitleg van de klachtenprocedure laagdrempelig en toegankelijk wordt aangeboden aan cliënten. In onze ogen is het niet de wet die aangescherpt zou moeten worden, maar de manier waarop deze in de praktijk wordt gebracht. Wij zouden het wenselijk vinden als er meer toezicht komt op de cliëntvriendelijkheid van klachtenprocedures. Daarnaast zouden zorgaanbieders actief ondersteund kunnen worden bij het op een begrijpelijke en toegankelijke manier aanbieden van de klachtenregeling.

Tot slot vragen wij aandacht voor de definitie van kwaliteitscriteria voor geschilleninstanties. Het opnemen van het aantal geschilbehandelingen als criterium vraagt volgens ons om een heldere omschrijving: wat wordt verstaan onder een 'geschilbehandeling' en wanneer geldt een geschil als 'behandeld'? Eenduidigheid op dit punt zou essentieel zijn voor een betrouwbare meting.

Wij vertrouwen erop dat u deze punten in overweging neemt bij de verdere ontwikkeling van de Wkkgz.

Met vriendelijke groet,

Marika Biacsics – van der Horst
Secretaris bestuur