

## ***Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)***

---

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is door de overheid vastgelegd wat goede zorg inhoudt. De overheid vindt het namelijk belangrijk dat iedereen goede zorg ontvangt. De wet is tussen 1 januari 2016 en 1 januari 2017 gefaseerd ingevoerd en kent bepalingen die zien op kwaliteit en veiligheid in de zorg. Voor de zorgaanbieder brengt dit verschillende verplichtingen met zich mee. De Wkkgz wordt in dit hoofdstuk nader toegelicht.

### ***Waarom deze wet***

Kwaliteit van leven en een goede gezondheid is waardevol, maar helaas niet altijd vanzelfsprekend. Daarom vindt de overheid het belangrijk, mocht iemand op zorg aangewezen zijn, dat deze zorg van goede en veilige kwaliteit is. Daarom is vanaf 2016 de Wkkgz gefaseerd in werking getreden.

De wet is in het leven geroepen om nadere regels te stellen ten aanzien van de kwaliteit en veiligheid van zorg en de versterking van de positie van cliënten. Cliënten willen zich gehoord voelen, daarom stelt de Wkkgz de cliënt centraal. Een belangrijk onderdeel van de Wkkgz is dan ook de afhandeling van klachten. Het doel van de Wkkgz is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen, om daar als zorgaanbieder vervolgens van te kunnen leren. Met als meer gezamenlijk doel: het verbeteren van de zorg.

Transparantie over de kwaliteit en veiligheid van de zorg is daarbij een belangrijke factor. De Wkkgz biedt de cliënt recht op goede zorg, niet alleen bij individuele geneeskundige behandelingen, maar in alle relaties tussen cliënt en zorgaanbieder in de gehele keten van zorg.

### ***Wat regelt de wet***

Met de invoering van de Wkkgz moet de zorgaanbieder aan nieuwe kwaliteitsregels voldoen. De basis van de wet is gelegen in het feit dat de zorgaanbieder goede en veilige zorg moet leveren. Ook geeft de Wkkgz aan waar de zorgaanbieder aan moet voldoen op het moment dat een cliënt een klacht heeft over de geleverde zorg. Later in dit hoofdstuk zal een overzicht worden gegeven van de wettelijke verplichtingen die voor de zorgaanbieder voortvloeien uit de Wkkgz.

### ***Op wie is de wet van toepassing***

Zorgaanbieders die zorg leveren als omschreven in de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) moeten zich houden aan de regels uit de Wkkgz. PGB-zorg vanuit de Zvw of Wlz valt ook onder de wet. Daarnaast dienen solistisch werkende zorgaanbieders, privé- of particuliere klinieken aan de verplichtingen uit de wet te voldoen. De Wkkgz geldt niet voor ondersteuning uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet).

De wet geldt overigens ook voor zorgaanbieders die 'andere zorg' bieden. Zij moeten zich houden aan de minimale eisen uit de Wkkgz. Met 'andere zorg' wordt bedoeld op alternatieve zorg en plastische chirurgie. Hierdoor kan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) beter toezien op misstanden binnen deze sectoren.

### ***Wat is de betekenis van de wet voor de zorgaanbieder***

De rechten en verplichtingen die uit de Wkkgz voortvloeien zijn geformuleerd vanuit het perspectief van de cliënt. De cliënt staat immers centraal in de Wkkgz. Daarnaast bepaalt de wet dat de zorgaanbieder verplicht is ervoor te zorgen dat de zorg voldoet aan hetgeen waar de cliënt recht op heeft. De cliënt kan de zorgaanbieder aanspreken op het feit dat er niet volgens zijn rechten wordt gehandeld.

De verplichtingen die voortvloeien uit de wet rusten op de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is er verantwoordelijk voor om de wet na te leven, dit geldt ook voor de bij hem werkzame personen. De zorgaanbieder dient de bij hem werkzame personen zodanige instructies te geven dat wordt gewaarborgd dat de regels uit de Wkkgz worden nageleefd.

### ***Hoe kunnen zorgaanbieders aan de wet voldoen***

Het doel van de Wkkgz is goede zorg en openheid over en leren van eventuele fouten, klachten en andere incidenten in de zorg. Om dit doel te kunnen realiseren heeft de wet verplichtingen aan de zorgaanbieder opgelegd. De verplichtingen worden hieronder nader toegelicht.

#### Goede zorg en kwaliteitssysteem

Op zorgaanbieders rust de plicht om goede zorg te verlenen. Dit betekent dat zorg in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht moet zijn. Hierbij is het belangrijk dat de zorgaanbieder voldoende kwalitatief personeel heeft en de juiste middelen inzet tijdens de zorg. Dit brengt met zich mee dat de zorgaanbieder de zorgverlening zodanig moet organiseren dat dit leidt tot goede zorg.

Daarnaast is het belangrijk dat de zorgaanbieder kan aantonen dat er ook goede zorg verleend wordt en op verbeteringen van de zorgverlening wordt gestuurd. Hiervoor dient de zorgaanbieder een kwaliteitssysteem in te richten. Dergelijk systeem kent de volgende uitgangspunten:

- Zorgaanbieders dienen professionele standaarden te volgen en hiernaar te handelen;
- Bijhouden van een cliëntdossier en registreren van resultaten van behandelingen/zorgverlening en zo mogelijk ervaringen van de cliënt;
- Registreren van klachten;
- Registreren van incidenten;
- Periodieke reflectie op resultaten, klachten en incidenten en doorvoeren van verbeteringen.

#### Vergewisplicht

Mocht de zorgaanbieder een nieuwe zorgverlener in dienst willen nemen, dan moet worden gecontroleerd of de nieuwe medewerker geschikt is om zorg te verlenen. Dit wordt de vergewisplicht genoemd. Er moet onderzoek worden gedaan naar het arbeidsverleden van de sollicitant. Hiervoor kan de zorgaanbieder

bijvoorbeeld de voormalige werkgevers, het BIG-register, het register met tuchtrechtspraak en de IGJ raadplegen. Het staat de zorgaanbieder vrij hoe hij deze vergewisplicht vormgeeft.

Een zorgaanbieder mag alleen zorg laten verlenen door zorgverleners en opdrachtnemers met wie een schriftelijke overeenkomst is gesloten. Mocht de zorgaanbieder na het uitvoeren van een vergewisplicht besluiten de zorgverlener in dienst te nemen, dienen afspraken schriftelijk vastgelegd te worden.

#### Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Wanneer de zorgaanbieder zorg uit de Wlz verleent of een instelling is die intramurale geestelijke gezondheidszorg levert, dan is het verplicht om een VOG te hebben voor alle nieuwe medewerkers. Het gaat daarbij om medewerkers die zorg verlenen aan cliënten of beroepsmatig met cliënten in contact kunnen komen. Deze VOG-plicht geldt ook voor uitzendkrachten, gedetacheerden en Zzp'ers, maar niet voor vrijwilligers en mantelzorgers.

Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag in het verleden van de zorgverlener geen bezwaar vormt voor het vervullen van de functie bij de zorgaanbieder. Dergelijke verklaringen worden afgegeven door Dienst Justis.

De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden, gerekend vanaf het tijdstip dat de medewerker voor de zorgaanbieder gaat werken. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor de medewerker, tenzij de zorgaanbieder aanbiedt deze kosten te vergoeden.

#### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De Wkkgz veronderstelt dat alle zorgaanbieders een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vaststellen. De meldcode is een stappenplan waarin wordt beschreven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling moet worden omgegaan. Aan de hand van de meldcode kan de zorgaanbieder bepalen of er melding bij Veilig Thuis moet worden gedaan of dat het bieden of organiseren van hulp mogelijk is. De zorgaanbieder is er verantwoordelijk voor dat het personeel kennis heeft van de code en deze ook daadwerkelijk toepast bij een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Vanaf 2019 dient de meldcode uitgebreid te worden met een afwegingskader. Dit kader helpt bij het wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling.

#### Veilig incidenten melden (VIM)

Zorgaanbieders moeten regelen dat medewerkers op een veilige wijze onzorgvuldigheden en incidenten in de zorgverlening kunnen melden. Meldingen dienen vervolgens geanalyseerd te worden en indien nodig dienen deze te leiden tot verbetermaatregelen. Doel is dat collega's bevindingen met elkaar bespreken, ervan leren en zo samen de zorg verbeteren. De zorgaanbieder dient een interne werkwijze (VIM-procedure) op te stellen hoe in dergelijke situaties wordt gehandeld.

Voorbeelden van onzorgvuldigheden en incidenten die gemeld moeten worden zijn (bijna)ongelukken door een ingewikkelde

werkwijze of technologie dat niet goed functioneert of onjuist wordt toegepast.

De cliënt heeft het recht op informatie als iets niet goed is gegaan in de verleende zorg. Het incident moet met de cliënt besproken worden en er moet een aantekening worden gemaakt in het cliëntdossier. Het gaat daarbij om een mededeling van de aard en de toedracht van het incident bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of had kunnen hebben.

#### Informatieplicht

De informatieplicht van de zorgaanbieder komt in diverse wet- en regelgeving aan de orde, zo ook in de Wkkgz. Deze wet legt verplichtingen op ten aanzien van de informatieverlening door de zorgaanbieder. Volgens de Wkkgz heeft de cliënt recht op informatie over de kwaliteit van de zorgverlener. Hierbij moet de zorgverlener transparant zijn over de kosten, kwaliteit, de bewezen werkzaamheid van de zorg, maar ook over de waardering van andere cliënten. Hierdoor kan de cliënt een weloverwogen keuze maken tussen verschillende zorgaanbieders.

Daarnaast dient de zorgaanbieder de cliënt op zijn verzoek te informeren over de rechten die uit de Wkkgz voor de cliënt voortvloeien.

#### Meldplicht calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor de cliënt heeft geleid. Om de IGJ in staat te stellen om tijdig in te grijpen, verplicht de Wkkgz de zorgaanbieder om calamiteiten te melden bij de IGJ.

Doel van dergelijke meldingsplicht is om de zorgaanbieder op de calamiteit aan te spreken, maar ook om niet goed functionerende kwaliteitssystemen te verbeteren.

#### Meldplicht ontslag wegens ernstig disfunctioneren

Zorgaanbieders streven naar een zo goed mogelijke zorgverlening en zetten zorgverleners in die dit kunnen waarmaken. Helaas gaat het in de praktijk soms anders en kan een zorgverlener ernstig tekortschieten in het functioneren. De Wkkgz vereist dat de zorgaanbieder in dergelijke situaties ingrijpt. Naast de mogelijkheden die het arbeidsrecht geeft, denk aan een waarschuwing, overplaatsing en ontslag, zal de zorgaanbieder moeten nagaan of hij melding bij de IGJ moet maken.

De zorgaanbieder moet een beëindiging van de arbeidsrelatie wegens ernstig disfunctioneren melden aan de IGJ. Maakt de zorgaanbieder een melding bij de IGJ, dan dient de werknemer hierover geïnformeerd te worden. Het doel van genoemde melding is te voorkomen dat een zorgverlener die wegens ernstig disfunctioneren bij een andere zorgaanbieder weer in dienst treedt.

#### Meldplicht geweld in de zorgrelatie

Naast een melding van een calamiteit en het ontslag wegens ernstig disfunctioneren moeten ook alle vormen van geweld als een cliënt daarmee te maken heeft gekregen, gemeld worden aan de IGJ. Het gaat daarbij om de volgende situaties:

- Geweld van de zorgverlener tegenover de cliënt;
- Geweld van een ander persoon die werkt binnen of in opdracht van de zorginstelling jegens een cliënt;
- Geweld tussen cliënten onderling als zij beiden minimaal een dagdeel in een zorginstelling verblijven.

Het maakt niet uit waar het geweld zich heeft voorgedaan. Geweld in de zorgrelatie is breder dan seksueel misbruik of ontucht, maar ziet ook op andere vormen van mishandeling en dwang die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

#### Klachtenregeling

Cliënten willen zich graag gehoord voelen. Daarom verplicht de Wkkgz de zorgaanbieder om een klachtenregeling te hebben. Dit wil zeggen dat de organisatie een schriftelijk regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten moet opstellen. De zorgaanbieder dient de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten te brengen.

Naast het hebben van een klachtenregeling is het verplicht om een klachtenfunctionaris te hebben. Deze functionaris zal gratis beschikbaar moeten zijn voor cliënten van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Daarnaast informeert hij de cliënt over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. De klachtenfunctionaris mag bij de zorgaanbieder in dienst zijn, maar moet zijn onafhankelijke rol bewaken.

#### Geschilleninstantie

De Wkkgz bepaalt dat cliënten klachten en geschillen aan een erkende geschilleninstantie moeten kunnen voorleggen. De verplichte aansluiting van de zorgaanbieder bij een erkende geschilleninstantie vloeit voort uit de Wkkgz. Dit moet cliënten een laagdrempelig alternatief bieden voor de gang naar de rechter. Net zoals bij de klachtenregeling moet de zorgaanbieder de mogelijkheid om geschillen voor te leggen onder de aandacht brengen bij de cliënt.

De geschilleninstantie is onpartijdig en zal onafhankelijk uitspraak doen over de klacht of het geschil. De instantie kan schadevergoeding toekennen. De uitspraak van een geschilleninstantie is bindend voor alle partijen. De werkwijze van een dergelijke instantie is laagdrempelig en een advocaat is niet vereist.

Een cliënt kan overigens alleen een klacht voorleggen aan een geschilleninstantie nadat de klacht eerst is neergelegd bij de zorgaanbieder, tenzij de omstandigheden zo zijn dat dit niet van de cliënt verlangd kan worden.

#### Kwaliteitskader

Zorgverleners dienen te handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheden, waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt met respect wordt behandeld.

Per beroepsgroep zijn kwaliteitskaders opgesteld. Het kwaliteitskader beschrijft gangbare kwaliteitseisen en gaat in op de onderlinge

samenhang en maakt duidelijk wat de eigen beroepsgroep verwacht op het terrein van kwaliteitsbevordering en het afleggen van verantwoording. Deze kaders komen nader aan de orde bij de beschrijving van de kwaliteitskaders.

#### *Wat kunnen de gevolgen zijn als de zorgaanbieder zich niet aan de wet houdt*

De IGJ houdt toezicht op de naleving van de Wkkgz en bewaakt en bevordert de veiligheid en kwaliteit van de zorg in Nederland. De IGJ kan maatregelen opleggen als zij van oordeel is dat de zorg van onvoldoende niveau is.

Zo kan de IGJ corrigerende maatregelen treffen als risico's op niet verantwoorde zorg (te) hoog zijn. Afhankelijk van de mate van afwijking van de norm worden er verbeteringen geëist. De zorgaanbieder krijgt dan de tijd om deze verbeteringen in de organisatie door te voeren. Een zwaardere vorm van toezicht is het instellen van verscherpt toezicht, dit is veelal het gevolg wanneer de verbeteringen onvoldoende zijn doorgevoerd en dit te wijten is aan de zorgaanbieder.

Naast deze corrigerende maatregelen heeft de IGJ ook bestuursrechtelijke handhavingsmaatregelen tot haar beschikking. Deze worden voornamelijk ingezet wanneer er sprake is van een hoge risicosituatie. Hierbij moet men denken aan maatregelen die toezien op bijvoorbeeld sluiting van een afdeling of instelling, het intrekken van een vergunning. Het opleggen van bijvoorbeeld een bestuurlijke boete, bestuursdwang en een last onder dwangsom behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Ten slotte heeft de IGJ de bevoegdheid om bij ernstig norm overschrijdend gedrag tuchtrechtelijke en strafmaatregelen te treffen. De IGJ treedt proportioneel op, de getroffen maatregel moet in de juiste verhouding staan tot het risico of de overtreding. Een deel van de maatregelen worden openbaar gemaakt, zoals een verscherpt toezicht, bevel of aanwijzing.

Niet alleen de IGJ, maar ook de cliënt heeft mogelijkheden om de zorgaanbieder te stimuleren tot het leveren van goede zorg. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het indienen van een klacht. Daarnaast is het mogelijk voor bijvoorbeeld medewerkers of leveranciers om een anonieme melding te doen bij de IGJ.

#### Toezicht IGJ

De IGJ is bevoegd tot inzage van het cliëntdossier, voor zover dit noodzakelijk is voor de vervulling van het toezicht op de kwaliteit van zorg. De cliënt hoeft hier geen toestemming voor te verlenen. De IGJ is in dergelijke gevallen gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Daarnaast is de IGJ bevoegd om een woning zonder toestemming binnen te treden, voor zover de woning deel uitmaakt van een voorziening voor het verlenen van zorg.