



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Aan welke regels moet een aanbieder van Zvw- of Wlz-zorg voldoen?



Waarom deze folder?

Sinds 1 januari 2016 moet elke zorgaanbieder aan nieuwe (kwaliteits)regels voldoen. Die regels staan in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De wet geeft onder andere aan dat u goede zorg moet leveren en wat hieronder precies wordt verstaan. Ook geeft de Wkkgz aan waar u aan moet voldoen op het moment dat één van uw cliënten een klacht heeft over de door u geleverde zorg.

De wet verplicht bijvoorbeeld dat u zich aansluit bij een erkende geschilleninstantie. Deze informatiefolder biedt een overzicht van alle wettelijke bepalingen die voor u relevant zijn. De Wkkgz vervangt de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Wanneer val ik onder de Wkkgz?

De Wkkgz geldt voor grote en kleine zorginstellingen én voor individuele zorgverleners (solistisch werkende zorgverleners), zoals ZZP-ers. U valt als organisatie of individuele zorgverlener onder de wet als u handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg uitvoert. Jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning valt niet onder de Wkkgz.

Aan welke regels moet ik voldoen?

Onderwerp	Artikel	Toelichting	Ingangsdatum
Reikwijdte	1	De eisen ten aanzien van het bieden van goede zorg en klachten en geschillen worden uitgebreid naar solistisch werkende zorgverleners en alle aanbieders van andere zorg, waaronder aanbieders van cosmetische zorg en alternatieve geneeswijzen.	1/1/2016
Goede zorg	2	Zorgaanbieders moeten goede zorg verlenen. Voor alternatieve zorgaanbieders geldt de verplichting zorg te bieden die niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt.	1/1/2016
Organisatie zorgverlening	3	De zorgaanbieder moet de zorgverlening zodanig organiseren dat dit leidt tot goede zorg.	1/1/2016
Vergewisplicht	4.1a	De zorgaanbieder moet zich vergewissen van het functioneren van de zorgverleners in het verleden.	1/1/2016
Schriftelijke ovk	4.1b	De zorgaanbieder moet alleen zorg laten verlenen door zorgverleners en opdrachtnemers met wie een schriftelijke overeenkomst is gesloten.	1/1/2017
VOG-plicht	4.2 en 4.3	VOG-plicht voor nieuwe medewerkers in de Wlz-zorg en intramurale GGZ-zorg. VOG plicht voor solistisch werkende zorgverleners in de Wlz-zorg.	1/1/2016
Medische technologie	5	Schriftelijke vastlegging taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en bekwaamheidseisen m.b.t. toepassen medische technologie.	1/1/2016
Geestelijke verzorging	6	Bij zorg met verblijf moet de zorgaanbieder geestelijke verzorging beschikbaar hebben.	1/1/2016
Kwaliteitssysteem	7	De zorgaanbieder beschikt over een kwaliteitssysteem (registreren, meten, verbeteren).	1/1/2016
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	8	De zorgaanbieder stelt een meldcode vast voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en handelt er naar.	1/1/2016
VIM	9	De zorgaanbieder heeft een systeem voor het veilig kunnen melden van incidenten en biedt bescherming aan de melders en betrokken zorgverleners (m.b.t. intern gemelde incidenten).	1/7/2016

Onderwerp	Artikel	Toelichting	Ingangsdatum
Keuze-informatie	10.1 en 10.2	De zorgaanbieder verstrekt de cliënt op diens verzoek (aanvullende) informatie over de aangeboden zorg (tarieven, kwaliteit, cliëntervaringen, en bewezen werkzaamheid).	1/1/2016
Informatieplicht over incident, rechten cliënt	10.3	De zorgaanbieder is verplicht om de cliënt te informeren over incidenten en daarvan aantekening te maken in het cliëntendossier.	1/1/2016
	10.4	Op verzoek van de cliënt informeert de zorgaanbieder de cliënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.	1/1/2016
Meldplichten IGZ	11	De zorgaanbieder moet calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag van een voor hem werkzame zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren melden bij de inspectie.	1/1/2016
Laagdrempelige klachtenregeling	13.1 en 13.2	De zorgaanbieder treft schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.	1/1/2017
	13.4	De zorgaanbieder brengt de regeling onder de aandacht van cliënten.	1/1/2017
	13.5	Bij ketenzorg waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.	1/1/2017
	13.5 en 15	Zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben die voldoet aan de eisen.	1/1/2017
Zesweken termijn	17	De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van max. 4 weken).	1/1/2017
Aansluiting geschillen instantie/erkenning	18.1 en 19.2	De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die is ingesteld door representatief te achten organisatie(s) van zorgaanbieders en cliënten.	1/1/2017
	18.5	De zorgaanbieder brengt de geschillenregeling onder de aandacht van cliënten.	1/1/2017
	18-22	De geschilleninstantie moet voldoen aan diverse eisen (neergelegd in Uitvoeringsregeling Wkkgz).	1/1/2017
Geheimhouding	23	Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.	1/1/2016

Onderwerp	Artikel	Toelichting	Ingangsdatum
Vervallen	Wkcz art. 2.2	De zorgaanbieder stelt een klachtencommissie in.	1/1/2017 ₃
Vervallen	Wkcz art. 2.7 (en 2.9)	De zorgaanbieder stuurt IGZ elk jaar een openbaar verslag met daarin een beschrijving van de regeling die de aanbieder heeft getroffen om klachten te behandelen en hoe hij deze regeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht en een overzicht van de samenstelling, werkzaamheden en de resultaten van de klachtencommissie.	1/1/2016
Vervallen	Kwzi art. 5	De zorgaanbieder stelt jaarlijks een verslag op waarin hij verantwoording aflegt van de manier waarop hij de eisen in de wet heeft uitgevoerd en van de kwaliteit van de verleende zorg.	1/1/2016

Wat doet mijn sector- of beroepsorganisatie zelf?

Er zijn diverse sector- en beroepsorganisaties die hun leden ondersteunen zodat hun leden kunnen voldoen aan de eisen van de Wkkgz. U kunt bij uw sector- of koepelorganisatie nagaan wat zij doen om u te helpen bij de implementatie van de Wkkgz.

Bijvoorbeeld als het gaat om: de verplichting om een klachtenfunctionaris te hebben (*artikel 13 van de Wkkgz*), de verplichting tot het oprichten van, of het aansluiten bij, een onafhankelijke geschilleninstantie (*artikel 18 van de Wkkgz*) of de ontwikkeling van professionele standaarden (*artikel 2 van de Wkkgz*).

Welke rol speelt de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) ziet erop toe dat u zich aan de regels van de Wkkgz houdt. Meldingen van cliënten of zorgaanbieders bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) kunnen

voor de IGZ aanleiding zijn om een onderzoek in te stellen.

Waar vind ik meer informatie?

Op www.kwaliteitenklachtenzorg.nl vindt u informatie over wat de Wkkgz voor zorgaanbieders betekent. Hier vindt u:

- De meest gestelde vragen en antwoorden;
- Handreikingen die u helpen de Wkkgz toe te passen binnen uw zorgpraktijk;
- De volledige tekst van de Wkkgz en de toelichting daarop;
- De regels waarin de Wkkgz verder is uitgewerkt (het 'Uitvoeringsbesluit Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg' en de Uitvoeringsregeling Wkkgz).



Dit is een uitgave van
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bezoekadres
Parnassusplein 5 | 2511 vx Den Haag

Postadres
Postbus 20350 | 2500 EJ Den Haag
Telefoon 070 340 79 11
Telefax 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

augustus 2016