

Vergaderjaar 2016–2017

**32 402**

## **Regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)**

**U**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 februari 2017

Met deze brief informeer ik u over de stand van zaken met betrekking tot een aantal van mijn toezeggingen aan uw Kamer, gedaan tijdens het plenaire debat over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 32.402).

#### **Samenvatting**

De Wkkgz is sinds 1 januari 2017 volledig in werking getreden. In de periode daaraan voorafgaand zijn zorgaanbieders door het Ministerie van VWS op verschillende manieren ondersteund bij de implementatie van de Wkkgz. Om de wet goed te kunnen monitoren heb ik in 2016 een nulmeting Wkkgz laten uitvoeren die ik de Kamer bij deze brief aanbied. De jaarlijkse monitor van de Wkkgz zal gericht zijn op ontwikkelingen van klachten en geschillen. In 2021 zal ik een evaluatie van de wet laten uitvoeren. Ik heb de relevante opleidingen gevraagd aandacht te besteden aan vaardigheden van zorgverleners om goed om te gaan met klachten en geschillen. Tot slot heb ik de RVS gevraagd om in het onderzoek naar de gevolgen van de verschuiving naar netwerk- en ketenzorg aandacht te besteden aan de verdeling van verantwoordelijkheden en de aanspreekbaarheid daarop in de zorg.

#### **Inleiding**

Sinds 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Per 1 januari 2017 moeten zorgaanbieders voldoen aan alle eisen van de Wkkgz. De wet versterkt de positie van de cliënt door het recht op informatie over de kwaliteit van zorg te versterken en een snellere en cliëntgerichte klachtenafhandeling te bevorderen. De Wkkgz stimuleert een continue

verbetering van de kwaliteit van zorg door het creëren van meer openheid over en het leren van klachten en incidenten in de zorg.  
Ik onderschrijf het belang om de uitwerking van de Wkkgz in de praktijk goed te ondersteunen en te volgen.

### **Ondersteuning implementatie**

Ter bevordering van een goede implementatie van de Wkkgz heeft het Ministerie van VWS zorgaanbieders op verschillende manieren ondersteund. Dit is gedaan door middel van ruim 30 presentaties aan beroepsorganisaties, professionals en brancheorganisaties en twee beursbezoeken, en het beantwoorden van vele vragen van aanbieders, deels via branche/beroepsorganisaties.

Op [www.kwaliteitenklachtenzorg.nl](http://www.kwaliteitenklachtenzorg.nl) staat uitleg wat een zorgaanbieder moet regelen om te voldoen aan de Wkkgz en wordt antwoord gegeven op de meest gestelde vragen, waaronder een brochure «Val ik onder de Wkkgz»? Specifiek voor kleine zorgaanbieders staat er op [www.kwaliteitenklachtenzorg.nl](http://www.kwaliteitenklachtenzorg.nl) een handreiking «Omgaan met incidenten». Hiermee is voldaan aan de toezegging om zorgaanbieders, waaronder eerstelijns professionals te ondersteunen bij de implementatie.

### **Nulmeting**

Ik heb uw Kamer toegezegd een nulmeting te laten uitvoeren ten behoeve van de Wkkgz. Deze nulmeting<sup>1</sup> is uitgevoerd door onderzoeksinstituut Nivel (zie bijlage). Uit de nulmeting blijkt dat, hoewel de klachtafhandeling de laatste jaren steeds laagdrempeliger is geworden, er nog een slag te maken is om patiënten beter te horen en samen tot een oplossing te komen. Ook is het systematisch leren van incidenten in de zorg nog geen gemeengoed.

Dit beeld komt overeen met het beeld dat ik schetste tijdens de behandeling van het wetsvoorstel. De uitkomst bevestigt de noodzaak voor de Wkkgz, gericht op een snellere en meer effectieve klachtafhandeling en leren van klachten en incidenten, ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

### **Monitor**

Ik heb uw Kamer toegezegd de ontwikkeling van het aantal claims jaarlijks te monitoren en dit terug te koppelen.

De monitor zal gericht zijn op de ontwikkelingen op het gebied van klachten en geschillen, waarbij uiteraard het aantal claims wordt meegenomen. De uitkomsten van de monitor zal ik aan de orde stellen in gesprekken met zorgaanbieders, klachtenfunctionarissen en cliënten. Zo krijgen we zicht op hoe cliënten de klachtafhandeling ervaren en waar nog eventuele aandachtspunten liggen.

Doelgroepen van de monitor zijn alle groepen zorgaanbieders voor wie de wet geldt. De monitor zal ook gericht zijn op zorgaanbieders van cosmetische en alternatieve zorg en solistisch werkende zorgaanbieders. Deze groepen vielen voorheen niet onder de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Het onderzoek voor de monitor zal eind 2017 plaatsvinden en begin 2018 aan uw Kamer worden gezonden.

### **Evaluatie**

In 2021 zal een evaluatie van de Wkkgz worden uitgevoerd. Daarin wordt onderzocht in hoeverre de doelen van de wet worden bereikt. Bij de evaluatie wordt vergeleken met de situatie tijdens de 0-meting en de

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd op de afdeling Inhoudelijke ondersteuning onder griffie nr.....

uitgevoerde monitors. In de evaluatie zal in elk geval aandacht zijn voor de door uw Kamer ingebrachte punten, namelijk:

- de ontwikkeling van klachten en claims, met aandacht voor het verhaal achter de cijfers,
- de keuze voor en kosten van geschillenbeslechting,
- de betaalbaarheid van de geschillenregeling voor de cliënt,
- de juridische expertise bij geschillenbeslechting,
- de vraag of cliënten van zorgaanbieders tijdige en goede informatie over klachten ontvangen en bij het juiste loket terecht komen,
- de regeldruk, met name voor kleine zorgaanbieders.

Waar uit de monitor blijkt dat andere aspecten aandacht behoeven kan worden besloten die zaken ook mee te nemen in de evaluatie. Hiermee heb ik voldaan aan de toezegging om uw Kamer vooraf te informeren over de opzet van de evaluatie.

### **Vaardigheden zorgverleners**

Ik heb uw Kamer toegezegd de opleidende instellingen expliciet te vragen aandacht te besteden aan het verbeteren van de professionele vaardigheden van zorgverleners, ter voorkoming van onnodige juridisering en escalatie. Ook heb ik toegezegd bij de jaarlijkse monitoring het opleidings-traject en het leren van best practices te zullen meenemen.

Aan deze toezegging is op 30 mei jl. tegemoet gekomen door een brief aan de betreffende opleidingen te sturen. In deze brief is, naar aanleiding van de Wkkgz, gewezen op het belang van sociale en communicatieve vaardigheden voor zorgverleners. In het verlengde daarvan is gevraagd om, voor zover hierin nog niet is voorzien, deze vaardigheden in het curriculum van de opleiding op te nemen en in de opleiding aan deze vaardigheden voldoende aandacht te besteden. Daarnaast is gevraagd om mij te informeren in hoeverre op dit moment al aandacht wordt besteed aan deze vaardigheden in de opleidingen en of deze hierop nog zullen worden aangepast.

De reacties van de opleidingen zijn positief. Opleidingen geven aan dat ze op verschillende manieren aan de slag zijn met sociaal communicatieve vaardigheden. Vooral het samen beslissen, gesprekstechnieken en het omgaan met klachten krijgen veel aandacht in verschillende opleidingen. Daarnaast geven veel opleidingen aan dat zij inhoudelijk aan de Wkkgz aandacht zullen geven in hun programma's.

Het onderdeel «leren van best practices» is meegenomen in de ondersteuning van de implementatie zoals hierboven vermeld.

### **Onderzoek gevolgen netwerk- en ketenzorg**

Ik heb uw Kamer toegezegd de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving te vragen om in het onderzoek naar de gevolgen van de verschuiving naar netwerk- en ketenzorg aandacht te besteden aan de verantwoordelijkheidsverdeling en de aanspreekbaarheid daarop in de zorg.

Aan deze toezegging is voldaan. Het onderzoek maakt deel uit van de onderzoeksplanning van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. Het onderzoek zal in de loop van 2017 worden afgerond. Ik zal u over de resultaten daarvan te zijner tijd informeren.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E.I. Schippers