

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Eerste Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20017  
2500 EA DEN HAAG

**Bezoekadres**

Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Kenmerk**

1290255-172838-PZO

**Bijlage(n)**

1

**Uw brief**

Datum 8 februari 2018  
Betreft Monitor Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de  
datum en het kenmerk van  
deze brief.*

Geachte voorzitter,

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) beoogt verbeteringen door te voeren in de regeling van de behandeling van klachten en geschillen en in de regeling van kwaliteit van de zorg. Deze verbeteringen hebben tot doel de positie van cliënten in de zorg te versterken.

Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel Wkkgz in uw Kamer heeft mijn voorganger toegezegd de ontwikkelingen op het gebied van van klachten- en geschillenbehandeling te monitoren.<sup>1</sup> Ter uitvoering van deze toezegging stuur ik u als bijlage bij deze brief de 'Monitor Wkkgz, Stand van zaken implementatie, Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling' toe. Deze monitor is uitgevoerd door het Nivel. Deze brief gaat in op de kernpunten van de monitor. Uit de monitor blijkt dat de klachtprocedures goed toegankelijk zijn voor cliënten. Ook blijkt dat zorgaanbieders zich fors hebben ingespannen om de klachtprocedures en de aansluiting bij een geschilleninstantie op orde te krijgen. Tevens blijkt dat de klachtfunctionarissen over het algemeen tevreden zijn over de waarborging van hun positie. Op deze kernpunten wordt in het vervolg van deze brief nader ingegaan.

De Wkkgz is op 1 januari 2016 in werking getreden. Sinds 1 januari 2017 dienen zorgaanbieders op grond van deze wet een schriftelijke klachtenregeling te hebben voor een effectieve laagdrempelige opvang en afhandeling van de hem betreffende klachten. Daarbij dienen zorgaanbieders ervoor te zorgen dat cliënten bij een persoon terecht kunnen, die hen gratis van advies dient en die hen kan bijstaan bij het formuleren van een klacht en de mogelijkheden om een oplossing voor een klacht te zoeken. Meestal zal dit een klachtenfunctionaris zijn. Tevens dienen zorgaanbieders aangesloten te zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Met deze nieuwe regeling voor het klachtrecht in de Wkkgz is beoogd de informele klachtafhandeling te bevorderen door de klachtprocedures laagdrempeliger en toegankelijker te maken voor cliënten.

---

<sup>1</sup> Handelingen EK, 29 september 2015, 2-8-27.

## Kernpunten van de monitor

**Kenmerk**  
1290255-172838-PZO

De monitor geeft inzicht in hoe in de praktijk invulling is gegeven aan de Wkkgz en gaat in op een aantal ontwikkelingen op het gebied van het klachtrecht. De belangrijkste bevindingen in de monitor zijn de volgende.

Uit de monitor blijkt dat het aantal klachten dat bij zorginstellingen binnen is gekomen niet is gedaald. De monitor duidt dit positief. Het betekent dat de klachtregelingen goed toegankelijk zijn voor cliënten. Ook blijkt uit de monitor dat het informele klachtentraject is geïntensiveerd. Er wordt door zorgaanbieders meer geïnvesteerd in het informele traject, ook om te voorkomen dat cliënten met een klacht naar de geschilleninstantie stappen. Overigens blijkt tevens uit de monitor dat cliënten hun weg naar de geschilleninstanties lijken te vinden. Het aantal gegrond verklaarde klachten in het formele traject (bij geschilleninstanties en tuchtcolleges) is echter - net als in voorgaande jaren - laag. De monitor geeft daarbij aan dat dit suggereert dat mogelijk meer klachten in het informele traject opgelost hadden kunnen worden. Vooralsnog heeft de – nog prille – Wkkgz er niet toe geleid dat het aantal formele klachten is afgenomen ten faveure van de informele klachtafhandeling. Er is dus nog winst te behalen in de informele afhandeling van klachten. In de volgende monitor wil ik opnieuw aandacht besteden aan de verhouding tussen de formele en de informele klachtafhandeling, om te bezien of de Wkkgz, zodra hij iets langere implementatietijd heeft gehad, een verschuiving laat zien naar meer informele klachtafhandeling.

De monitor geeft aan dat aanbieders zich hebben ingespannen om te voldoen aan de Wkkgz. Voor zover duidelijk hebben de meeste zorgaanbieders zich aangesloten bij een geschilleninstantie. Voor het overgrote deel is dit geregeld via branche- of beroepsorganisaties, waarbij zorginstellingen zijn aangesloten. Over een gering deel van de zorgaanbieders zijn op grond van de monitor geen gegevens beschikbaar. Uit de monitor blijkt dat voor zorgaanbieders die voorheen niet onder de wetgeving op het gebied van klachtrecht en kwaliteit vielen<sup>2</sup>, maar met invoering van de Wkkgz wel onder het wettelijk regime zijn gebracht, niet altijd duidelijk is of zij wel of niet onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen. Het gaat dan om aanbieders van cosmetische en alternatieve zorg en om solistisch werkende zorgaanbieders. Veelal gaat het daarbij om ZZP'ers. Gezien de vragen vanuit deze groep is een handreiking *'Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg. Handreiking voor ZZP'ers / solistisch werkende zorgverleners'*<sup>3</sup> ontwikkeld.

De monitor geeft aan dat de klachtenfunctionarissen vinden dat hun positie bij de zorgaanbieders na invoering van de Wkkgz beter gewaarborgd, duidelijker en onafhankelijker is. De klachtfunctionarissen gaven in het onderzoek aan te hechten aan voorlichting, scholing, advisering en beleidsontwikkeling. Graag zouden ze deze taken meer in hun werk zien terugkomen. Een overkoepeld thema in de Wkkgz is het leren van klachten. Het werkt bevorderend voor de kwaliteit van de zorg als de oplossing die in de klachtbehandeling bij een cliënt of groep

---

<sup>2</sup> Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Kwaliteitswet

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/documenten/brochures/2017/08/08/handreiking-wkkgz-voor-zzp-ers>. Daarnaast is er een aantal andere handreikingen ontwikkeld om zorgaanbieders te helpen bij de implementatie van de Wkkgz. Zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

van cliënten is gevonden breder wordt uitgerold, zodat voorkomen wordt dat andere cliënten tegen hetzelfde probleem aanlopen. De klachtenfunctionaris kan hier een belangrijke rol in spelen door het signaleren van specifieke thema's en advisering binnen de zorginstelling, bijvoorbeeld aan de raad van bestuur. In vervolg op deze monitor zal het Nivel een bijeenkomst organiseren over het bevorderen van leren van klachten.

**Kenmerk**  
1290255-172838-PZO

Ik ben voornemens in 2019 een tweede monitor te laten uitvoeren. In navolging van artikel 31 Wkkgz wordt de wet in 2021 geëvalueerd.

De Tweede Kamer ontvangt een afschrift van deze brief.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

de minister voor Medische Zorg  
en Sport,

Bruno Bruins