

Vergaderjaar 2012–2013

**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)**

**Nr. 29**

### **AMENDEMENT VAN HET LID KUZU**

Ontvangen 18 juni 2013

De ondergetekende stelt het volgende amendement voor:

Aan artikel 13 wordt een lid toegevoegd, luidende:

5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld waaraan de regeling als bedoeld in het eerste lid in ieder geval moet voldoen.

#### **Toelichting**

Dit amendement beoogt te voorkomen dat er een woud aan verschillende klachtenprocedures ontstaat omdat de zorgaanbieders veel vrijheid wordt gegeven om zelf een klachtenregeling vast te stellen. In theorie zou zonder dit amendement de situatie kunnen ontstaan dat elke zorginstelling een andere klachtenregeling opstelt. Dat zorgt misschien wel voor vrijheid van de zorgaanbieder, maar bevordert absoluut niet de uniformering van het klachtrecht en eenduidigheid voor de klager.

De uniformiteit van de klachtenprocedures bij zorgaanbieders wordt gewaarborgd door ten minste aan een, bij AMvB nader in te vullen, set van criteria te voldoen. Daarbij kan worden gedacht aan de wijze waarop een schriftelijke klacht in behandeling wordt genomen, welke hulp geboden kan worden bij het opstellen daarvan, de wijze waarop de klacht wordt geregistreerd, de wijze waarop met de informatie van de klager wordt omgegaan. Uniformering van klachtenprocedures is vooral ook van belang ten aanzien van ketenzorg. Wanneer iemand bij verschillende zorgaanbieders zorg ontvangt en er worden fouten gemaakt is het niet de bedoeling dat de cliënt allerlei verschillende klachtenprocedures moet doorgronden. Uniformering betekent een vereenvoudiging van het doorlopen van klachtenprocedures bij de zorgaanbieders. Daarmee is de kans groter dat het probleem opgelost kan worden waar het is ontstaan, zonder dat daarbij zwaardere procedures moeten worden gevolgd. Pas als het daar niet lukt tot een bevredigende oplossing te komen kan het Zorgloket ingeschakeld worden.

Daarnaast kan in deze AMvB geregeld worden op welke wijze solistisch werkende zorgaanbieders samen tot een klachtenprocedure kunnen

komen, waarbij bijvoorbeeld de ondersteuning voor de cliënt wordt gedeeld.

Door uniformering via een set criteria te regelen zal de administratieve belasting voor zorgaanbieders worden verminderd en de toegankelijkheid van de klachtenprocedure voor patiënten/cliënten worden vergroot.

Kuzu