

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

RHN-WKKGZ001 | augustus 2016

---

### Inleiding

Per 1 januari 2016 is de Wkkgz in werking getreden. De wet voorziet er in de kwaliteit van de gezondheidszorg verder te verbeteren. Dat stelt de nodige aanvullende eisen aan zorgaanbieders en zorgverleners.

### Informatie voor u

In deze beknopte brochure bespreken wij de Wkkgz en de gevolgen daarvan voor uw beroepsaansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekering.

### Rechtspositie

Vanwege de Wkkgz verandert op onderdelen (mogelijk) uw rechtspositie als zorgaanbieder e/o zorgverlener. De wet is sinds 1 januari 2016 van kracht. Bepaalde onderdelen zijn per 1 juli 2016 in werking zijn getreden en andere zullen per 1 januari 2017 ingaan.

### Historie

De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is een voortzetting van het in juni 2010 ingediende wetsvoorstel Wet cliëntenrechten zorg.

De Wkkgz heeft uitsluitend betrekking op de onderdelen kwaliteit, klachten en geschillen. De wet vervangt de bestaande wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

### Kern van de Wkkgz

De wet regelt:

- Een betere en snelle aanpak van klachten,
- Een regeling rond het veilig kunnen melden van incidenten,
- Een sterkere positie voor de cliënt,
- Uitbreiding van de meldplicht voor zorgaanbieders.

### De klachten- en geschillenregeling

Met ingang van 1 januari 2017 geldt het volgende. U bent verplicht een klachtenfunctionaris te hebben. Tot deze functionaris kan een cliënt zich wenden met een klacht. De klacht moet worden opgepakt.

De wenselijke uitkomst van een klachtbehandeling is dat de klacht wordt besproken en opgelost. Een andere uitkomst is dat een cliënt ontevreden blijft. Een cliënt heeft dan het recht om naar de geschillencommissie te gaan.

### De geschillencommissie

Om geschillen op te lossen is de geschillencommissie in het leven geroepen. Zij is bevoegd partijen te horen, eventueel *mediation* in te schakelen en zo nodig een bindend advies te geven.

Zowel cliënt als zorgverlener moeten een bindend advies opvolgen.

### Schadeloosstelling tot EUR 25.000

De geschillencommissie is bevoegd, naast een bindend advies, een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot EUR 25.000.

### Herziening bestaande klachten- en geschillenregelingen

Momenteel zijn beroepsorganisaties bezig met aanpassing van de bestaande regelingen zodat deze regelingen uiterlijk 1 januari 2017 voldoen aan de nieuwe wettelijke eisen.

### Vermogensbescherming

Om de financiële gevolgen van aanspraken die u als zorgaanbieder e/o zorgverlener eventueel bereiken het hoofd te bieden beschikt u over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en meestal ook over een rechtsbijstandsverzekering.

### Hoe gaan verzekeraars om met de Wkkgz?

Zowel verzekeraars van beroepsaansprakelijkheid als van rechtsbijstand hebben nog geen definitief standpunt bepaald over hoe zij omgaan met voorwaarden en dekking per 1 januari 2017.

Een belangrijk element in dit voorbehoud is de wijze waarop geschillenregelingen uiteindelijk vorm krijgen.

### En voor het lopende jaar 2016?

Naar onze inzichten bieden lopende polissen dekking voor zover er zonder de nieuwe wetgeving ook dekking zou bestaan.

Wij hebben onze verzekeraars verzocht ons nader inhoudelijk te informeren.

### Uw beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Deze verzekering geeft dekking voor verweer tegen aanspraken van cliënten die u, in uw beroep zoals dat op de polis is omschreven, ontvangt. Indien de polis dekking biedt voor uw aansprakelijkheid zal vergoeding van de gevolgschade aan cliënt plaatsvinden. Voor zowel de aansprakelijkheid als de schadevergoeding gelden de regels van het civiele (burgerlijk) recht.

Een toekenning van schadevergoeding door een geschillencommissie hoeft niet volgens de regels van ons burgerlijk recht te lopen. Dit betekent dat u verplicht kunt worden tot schadevergoeding zonder dat u naar burgerlijk recht aansprakelijk bent. Dit klinkt tegenstrijdig, maar het doel van een geschillencommissie is het oplossen van klachten. Dat kan

resulteren in een bindend advies en een verplichting tot schadeloosstelling

De vraag die nu voor ligt is of verzekeraars bereid zijn uitspraken van een geschillencommissies waarbij schadevergoeding wordt toegekend te volgen indien naar burgerlijk recht er geen aansprakelijkheid bestaat.

Naar onze inzichten zou deze vraag bevestigend kunnen worden beantwoord indien de geschillenregeling een (calculeerbare) bijdrage gaat leveren in het voorkomen van slepende juridische kwesties.

### **Uw rechtsbijstandsverzekering**

De rechtsbijstandsverzekering geeft dekking voor juridische hulp bij verweer tegen een tuchtklacht.

Daarnaast is er dekking voor verweer tegen aanspraken indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt.

Hoe het verweer en begeleiding zal zijn in een geschillenregeling is op dit moment nog niet bekend. Het feit dat u als zorgverlener het risico loopt van een verplichting tot betalen van een vergoeding geeft wel het belang weer. Echter, dit is pas op het moment dat er sprake is van een geschil en niet van een klacht.

### **Handige link**

Op de website van de Rijksoverheid vindt u alle relevante informatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

[Informatie Wkkgz](#)

### **Vervoltraject**

Wij informeren u komend najaar nader verder over ontwikkelingen, dekkingsstandpunten van verzekeraars en waar nodig (verzekerings) oplossingen.

### **Samenvattend**

Met de Wkkgz wordt een weg ingeslagen om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. Een belangrijk element in het verbeterproces is de klachten- en geschillenregeling. Er zullen meer klachten komen en vaker geschillen zijn. Dat vraagt om adequate belangenbehartiging en afgewogen financiële bescherming.

In dat traject proberen wij u, in samenwerking met uw advieskantoor, zoveel mogelijk te helpen.