



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg



# Merkbaar *betere* zorg



## DE NIEUWE WET Kwaliteit, klachten en geschillen zorg



### Veilige zorg en betere kwaliteit

- Door **alle zorgaanbieders**, dus ook alternatieve en cosmetische zorg
- Een **correcte bejegening** van de cliënt
- Een veilige omgeving om te **leren van fouten**
- Zorgaanbieder gaat **referenties** na van nieuwe zorgverlener
- Ontslag wegens ernstig disfunctioneren **verplicht melden** bij Inspectie
- Geweldsincidenten tegen cliënten **verplicht melden** bij de Inspectie

### Transparante afhandeling van klachten



Alle **ruimte voor zorgaanbieder en cliënt** om er samen uit te komen

**Goed en open gesprek** tussen cliënt en zorgverlener



**Klachtenfunctionaris** ter ondersteuning en bemiddeling

Zorgaanbieder beslist **binnen zes weken**



**Onafhankelijke geschilbeslechting** voor ontevreden cliënt

Geschilleninstantie kan **bindend advies / schadevergoeding** opleggen

### Duidelijke informatie voor cliënten



Informatie helpt de cliënt bij het **kiezen** tussen zorgaanbieders

Informatie over **de rechten** van de cliënt

Informatie in het geval van een **incident/fout**



Incidenten / fouten worden verplicht opgenomen in **cliëntendossier**

Merkbaar  
betere zorg

## DE NIEUWE WET Kwaliteit, klachten en geschillen zorg



# Klacht cliënt over zorgverlening

### De oude situatie

#### Klachtencommissie



Oordeelt over de klacht en geeft, een niet bindend, advies aan de zorgaanbieder

Bestuurder beslist

Niet mee eens?



#### Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan **ongelimiteerd** schadevergoeding toekennen

### De nieuwe situatie

#### Open gesprek tussen cliënt en zorgverlener



Klachtenfunctionaris



Informeel, vormvrij en oplossingsgericht



Bestuurder beslist binnen zes weken

Kom je er samen niet uit?



#### Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan **ongelimiteerd** schadevergoeding toekennen



#### ONAFHANKELIJKE Geschillen- instantie

Bindende uitspraak en kan **gelimiteerd** schadevergoeding toekennen



**Meer informatie over de Wet kwaliteit,  
klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vindt  
u op: [www.kwaliteitenklachtenzorg.nl](http://www.kwaliteitenklachtenzorg.nl).**

Op de website staat een overzicht van belangrijke data rondom de wet: wat moet u als zorgaanbieder wanneer geregeld hebben? Ook kunt u zich hier aanmelden voor de nieuwsbrief voor nieuws en ontwikkelingen.

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

**Bezoekadres**  
Parnassusplein 5 | 2511 vx Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20350 | 2500 BJ Den Haag  
Telefoon 070 340 79 11  
Telefax 070 340 78 34  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

november 2015