

Aan: brancheorganisaties

Cc aan VWS, ZN, patiënten koepels, Stichting Klachten en
Geschillen Zorgverzekeringen

Datum: 7 oktober 2015
Kenmerk: 2015 - 013
Betreft: implementatie Wkkgz

Geachte heer, mevrouw,

Afgelopen dinsdag, 6 oktober 2015, heeft de Eerste Kamer het wetsvoorstel Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangenomen. Voor de patiënten- en cliëntenbeweging is dit een nieuwe stap voorwaarts. Als patiënten- en cliënten vertegenwoordigende partij willen de Zorgbelangorganisaties in Nederland graag afspraken maken met zorgverleners over de implementatie van deze nieuwe wet. Conform de wet willen wij graag samen met zorgpartijen zoeken naar regionale maatwerkoplossingen. Tegelijkertijd zien wij ook grote voordelen in landelijke afstemming en/of een landelijk kader, waarbinnen regionaal afspraken gemaakt worden.

Wij zouden graag met u als brancheorganisatie onze gedachten bespreken:

Geschillencommissies:

- Ontwikkeling van regionale geschillencommissies voor enkelvoudige geschillen.
- Ontwikkelen van een landelijke geschillencommissie voor meervoudige en/of complexe geschillen.
- Waar mogelijk zouden we omwille van de centrale toegang voor cliënten/patiënten en omwille van de efficiëntie, streven naar de opzet van zo integraal mogelijk werkende

Churchillaan 11 • 3527 GV Utrecht
Postbus 2250 • 3500 GG Utrecht
Telefoon 030 299 19 70
Fax 030 293 71 93
www.zorgbelang-nederland.nl
info@zorgbelang-nederland.nl

geschillencommissies die meerdere branches kunnen bedienen (zowel landelijk als regionaal).

Onafhankelijke klachtondersteuning, cliëntondersteuning:

- Aan een eventueel geschil gaat een op bemiddeling gerichte klachtenprocedure vooraf. Hierbij dient conform de wet de klager onafhankelijk ondersteund te worden. Daarnaast dient er ook ondersteuning voor beklagde zorgverleners te zijn. Graag bespreken wij de (her)inrichting van dit proces met u.
- Ook in het proces na een klacht (bij een geschil of claim), dient in onze ogen de cliënt / patiënt (maar ook de zorgverlener) ondersteund te worden. Door verschillende partijen wordt wel gesproken van onafhankelijke cliëntondersteuners (zie ook de Wmo 2015 en Wet langdurige zorg) of vertrouwenspersonen (zoals in de Jeugdwet en de huidige Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen). Ook op dit onderwerp bespreken wij graag de opties met u.
- De functies klachtondersteuning en cliëntondersteuning / vertrouwenswerk zijn in onze visie uit het oogpunt van efficiency onder voorwaarden te combineren.

Graag zou ik namens de regionale Zorgbelangorganisaties met u in gesprek gaan over het bovenstaande. Zorgbelangorganisaties zien hun rol vooral als organisator en ondersteuner van cliënten- en patiëntenparticipatie in het proces van herinrichting van de klachten- en geschillenstructuur in Nederland. Daarnaast willen wij er zorg voor dragen dat cliënten/patiënten optimaal in dit proces ondersteund worden. Desgevraagd kunnen wij daar als leverancier van onafhankelijke klachtondersteuners, cliëntondersteuners en vertrouwenspersonen een uitvoerende rol bij spelen.

Ten aanzien van de vormgeving en uitvoering van de onafhankelijke geschillencommissies zijn wij in verkennend gesprek met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Dit is een ervaren, deskundige, not-for-profit organisatie op het gebied van geschilbeslechting. Oprichting van een geschillencommissie dient een gezamenlijke actie te zijn van vertegenwoordigers uit de branche als ook van vertegenwoordigers van patiënten en cliënten. Mogelijk bent u ook door de SKGZ benaderd. In onze ogen is een gezamenlijk gesprek over dit onderwerp erg zinvol. Graag hoop ik binnenkort met u het bovenstaande te kunnen bespreken.

Hoogachtend,



Namens Zorgbelang Nederland,
Dr. E.A.M.J. Verkaar, directeur / bestuurder Zorgbelang Gelderland