

# Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg Complementaire of alternatieve beroepsbeoefenaren.

Op dinsdag 6 oktober heeft de Eerste Kamer het wetsvoorstel Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Wkkgz aangenomen.

De wet is niet alleen van toepassing op BIG-geregistreeerde zorgaanbieders maar ook op aanbieders van alternatieve geneeswijzen en cosmetische behandelingen.

De wet regelt allereerst de verplichting van zorgaanbieders om **informatie** te verschaffen. Zorgaanbieders zijn zorginstellingen, maar ook behandelaren met een eigen praktijk:

- Op verzoek van een cliënt dient de zorgaanbieder informatie te verstrekken over de tarieven, de kwaliteit en ervaringen van cliënten met de zorg, zodat de cliënt een weloverwogen keuze kan maken tussen verschillende zorgaanbieders.
- Men dient de cliënt informatie te vertrekken over de wachttijden
- De zorgaanbieder dient de cliënt over de al dan niet wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van de zorg te informeren.
- Zorgaanbieders zijn verplicht om bij een incident de cliënt meteen in te lichten over de aard en toedracht en de eventuele merkbare gevolgen.
- Zorgaanbieders zijn verplicht om iedere calamiteit, geweld in de zorgrelatie en ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

De **klachtenprocedure** zoals die tot nog toe was geregeld verandert:

- Een aparte klachtencommissie is niet meer nodig. Daarvoor in de plaats komt een geschillencommissie. (Zie hierna)
- Wel dient elke zorgaanbieder gebruik te maken van een klachtenfunctionaris. Beroepsorganisaties (al of niet gezamenlijk met andere beroepsverenigingen) kunnen voor de bij hen aangesloten zelfstandig werkende therapeuten zo'n functionaris aanstellen.  
De KAB zou dat bijvoorbeeld voor de bij haar aangesloten verenigingen kunnen verzorgen.
- De klachtenfunctionaris dient onafhankelijk te zijn
- Als er een klacht is ingediend, en al of niet met behulp van de klachtenfunctionaris, door cliënt en therapeut met elkaar is gesproken, moet de zorgaanbieder binnen zes weken, schriftelijk gemotiveerd laten weten wat hij/zij met de klacht heeft gedaan.

De **geschillencommissie**

- Zijn cliënt en therapeut 'er niet uitgekomen', dan kan de cliënt een klacht indienen bij de geschillencommissie.
- Een geschillencommissie kan ook weer ingesteld worden door een beroepsvereniging of samenwerkende beroepsorganisaties. Ook zou je bestaande klachtencommissies kunnen 'omvormen' tot een geschillencommissie, bijvoorbeeld binnen de samenwerking van de KAB.

- Een geschillencommissie zal, anders dan voorheen, een zaak tussen cliënt en therapeut kunnen 'beslechten'. De commissie kan daartoe zelfs een schadevergoeding aan de cliënt toekennen tot een maximale hoogte van 25.000 euro.
- Een cliënt kan, bijvoorbeeld voor een hogere schadevergoeding, zijn geschil in plaats van bij de geschillencommissie ook voorleggen aan de gewone rechter.
- Een geschillencommissie volgens deze wet zal een behoorlijke 'juridische' bezetting moeten hebben, want het toekennen van schadevergoeding en wat daarbij komt kijken, vergt nogal wat kennis op dat gebied.
- Een geschillencommissie moet erkenning aanvragen bij het Ministerie. Daarvoor komen nog regels.

Ook voor 'alternatieve' therapeuten komt er een **register**.

Het lijkt er op dat er nu toch een registratie komt van de alternatieve of complementaire geneeskunde of geneeswijzen.

Opname in het BIG-register is in vroeger jaren veelvuldig voorgesteld, maar dat heeft het ministerie altijd afgewezen. Nu komt er dus naast het BIG-register een register voor alle zorgaanbieders.

Hoe e.e.a. wordt uitgewerkt is nu nog niet bekend.

### **Tuchtrecht**

Tuchtrecht volgens de BIG blijft daarnaast gewoon bestaan.

Voor het alternatieve veld zou dat dus betekenen dat de beroepsverenigingen met een gezamenlijk tuchtrecht (NVKH, NWP, VNT, RCN en Zhong), er goed aan doen om dit tuchtrecht gewoon te laten voortbestaan.

Deze wet draagt de handhaving op aan **de inspectie voor de volksgezondheid**.

Lag eerder de complementaire of alternatieve geneeskunde buiten de bevoegdheid van Inspectie voor de Gezondheidszorg, nu valt de controle van deze geneeswijzen ook onder de overheidsdienst.

Hoe de inspectie dat gaat invullen is uiteraard nog niet bekend. Wel kunnen we veronderstellen dat de instelling van klacht- en tuchtrecht door de beroepsverenigingen een veel belangrijker plaats zal gaan innemen.

Ook de beroepsprofielen en richtlijnen van de verenigingen zullen de nodige aandacht gaan vragen.

### **Advies**

Nog belangrijker dan voorheen lijkt de samenwerking van beroepsverenigingen.

Een instelling als de KAB zou de nieuwe eisen van deze wet voor de beroepsverenigingen kunnen implementeren. Wel dient voor het opstellen en samenstellen van reglementen en commissies voldoende deskundigheid te worden aangetrokken.

De wet geeft voor de invoering van een en ander een jaar de tijd.