

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. 27**

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

Ontvangen 18 juni 2013

De ondergetekende stelt het volgende amendement voor:

Na artikel 17 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

#### **Artikel 17a**

1. Onze Minister stelt een Zorgloket in dat op verzoek van een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van een cliënt bijstand verleent en dient als advies- en meldpunt.

2. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over de taakuitoefening van het Zorgloket.

3. De voordracht voor een krachtens het tweede lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt niet eerder gedaan dan vier weken nadat het ontwerp aan beide kamers der Staten-Generaal is overgelegd.

#### **Toelichting**

Dit amendement beoogt de ombudsfunctie binnen het klachtrecht, die wordt ingevuld door het Zorgloket, een wettelijke basis te geven.

Binnen veilige zorg staat de patiënt centraal. Patiënten moeten ergens terecht kunnen voor begeleiding en ondersteuning bij het indienen van een klacht. Daarom dient er een onafhankelijk advies- en steunpunt beschikbaar te zijn. Het Zorgloket zal materieel deze zorgombudsfunctie vervullen. Patiënten kunnen er terecht voor een luisterend oor, informatie, advies en begeleiding via mediation en een geschilleninstantie. Wanneer patiënten niet voldoende gehoord worden, of wanneer de afhandeling van een klacht niet goed verloopt kunnen zij bij het Zorgloket terecht. Ook wanneer een cliënt bij meerdere zorgaanbieders zorg ontvangt, en er gaat in deze keten iets mis, kan het Zorgloket een rol spelen. Het Zorgloket heeft daarnaast een belangrijke functie in het verzamelen van signalen die doorgegeven worden aan de IGZ zodat structurele fouten vroeg gesigna-

leerd kunnen worden. Het Zorgloket publiceert jaarlijks een overzicht van de binnengekomen klachten.

Klachtenbegeleiding is geen kerntaak van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Het zorgloket dat zal worden ingericht bij de IGZ is nieuw en heeft een belangrijke functie. Een van de doelstellingen om de wetgeving ten aanzien van rechten van patiënten te herzien is dat naast het verstevigen van de rechtspositie van patiënten/cliënten voor iedereen duidelijk moet zijn waar iemand recht op heeft en op welke wijze een klacht kan worden ingediend en behandeld. Hiermee is ook de zorg gebaat. Daarom dient het Zorgloket een wettelijke grondslag te hebben in de wet die de rechten van patiënten verstevigt.

Kuzu