

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. 32**

### **AMENDEMENT VAN HET LID LEIJTEN**

Ontvangen 18 juni 2013

De ondergetekende stelt het volgende amendement voor:

I

In artikel 13, eerste lid, wordt na «van hem betreffende klachten» ingediend: door een klachteninstantie die bestaat uit ten minste drie personen, waarvan er ten minste één werkzaam is geweest in de zorg.

II

In artikel 14, eerste lid, wordt na «een klacht» ingevoegd: bij de klachteninstantie.

III

In artikel 14, tweede lid, wordt na «een klacht» ingevoegd: bij de klachteninstantie.

IV

In artikel 15, eerste lid, wordt na «van een klacht» ingevoegd: bij de klachteninstantie.

V

Artikel 16 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt na «zorgvuldig onderzocht» ingevoegd: door de klachteninstantie.

2. Er worden twee leden toegevoegd, luidende:

4. De klachteninstantie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijk en met redenen omkleed advies over de klacht uit aan de zorgaanbieder en zendt dit advies in afschrift aan de klager.

5. De klachteninstantie brengt de raad van bestuur en de raad van toezicht op de hoogte van het advies.

VI

Artikel 17 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid komt te luiden:

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het advies, bedoeld in artikel 16, vierde lid, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij aan het advies uitvoering zal geven.

2. Het tweede lid vervalt.

VII

Na artikel 17 wordt een artikel toegevoegd, luidende:

### **Artikel 18a**

Indien de klager noch de zorgaanbieder binnen zes weken nadat de klachteninstantie advies heeft uitgebracht met betrekking tot dit advies een geschil aanhangig maakt bij de geschilleninstantie of de rechter, is het advies bindend.

### **Toelichting**

De indiener stelt met dit amendement voor de interne klachtenprocedure aan te passen: er komt een interne klachteninstantie te bestaan. De indiener wil voorkomen dat er een scheefgroei ontstaat waarbij de ene zorginstelling of zorgverlener wel een uitgebreide klachtenprocedure heeft maar een andere zorginstelling deze verplichting zeer minimaal invult. Bovendien is het volgens de indiener allereerst aan de zorginstelling zelf om klachten op te lossen voordat deze worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris zoals door de regering voorgesteld wordt door de indiener gehandhaafd, deze behoudt zijn functie als begeleider en adviseur. De voorgestelde interne klachteninstantie komt te bestaan uit minimaal drie personen waarvan minimaal één persoon een achtergrond heeft in zorg, daarmee is gewaarborgd dat het advies dat uiteindelijk tot stand zal komen, goed gefundeerd is. Om ervoor te zorgen dat het altijd mogelijk blijft een geschil inhoudelijk te laten beoordelen door de geschilleninstantie ofwel door de rechter stelt de indiener voor dat uitspraken van de klachtencommissie na zes weken bindend worden. Daarna is de zorgaanbieder gehouden uitvoering te geven aan hetgeen de klachteninstantie voorstelt.

Ook wordt met dit amendement geregeld dat de klachteninstantie de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht op de hoogte brengt van haar advies. Op die manier wordt gegarandeerd dat ook het bestuur van een zorginstelling op de hoogte is van dat wat in de instelling speelt.

Leijten