



Vernieuwing klachtrecht

Maaïke Wijnhoud

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Opbouw presentatie

- Aanleiding
- Doelstellingen
- Gedachtevorming
- Vervolg
- Stellingen

Aanleiding

Doel minister om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Speerpunten:

- Zichtbare kwaliteit;
- Sterkere positie van de cliënt;
- Veilige zorg.



Aanleiding

- Stelselwijziging met een krachtenspel tussen aanbieders, verzekeraars en cliënten
- Veel plichten voor aanbieders i.p.v. rechten voor cliënten
- ‘Afgeleide’ rechten versnipperd over verschillende wetten
- Afdwingbaarheid
- Verzoek NPCF om 1 zorgconsumentenwet



Aanleiding

- Evaluatie klachtwet
- Gepercipieerde partijdigheid
- Uitkomst niet bevredigend voor cliënt
- Gebruik tuchtrechter als hoger beroep
- Beeldvorming: 'in de zorg houdt met elkaar de hand boven het hoofd'
- Klachtenrichtlijn + het succes van de klachtenfunctionaris

Doelstellingen

Dubbele doelstelling:

- Leren van fouten / kwaliteitsmanagement
- Cliënt centraal / 'afdwingbaarheid' rechten vergroten



Doelstellingen

- Klachten voorkomen en zo goed mogelijk binnen instelling oplossen
- Als klacht escaleert: onafhankelijk oordeel, kwalitatief en deskundig.
- Cliëntvriendelijke procedure
- Prikkelender voor de instelling: meer resultaat voor de cliënt
- Gelijke uitspraak bij gelijke klachten
- Opbouw jurisprudentie
- Transparantie over de uitspraken

Gedachtenvorming

- Instelling verantwoordelijk voor goede klachtenregeling, inclusief klachtenfunctionaris;
- Laagdrempelige, 'onafhankelijke', deskundige, 'externe' commissie(s)
 - Algemene klachten
 - Klachten met schadevergoeding
- Meer bevoegdheden
- Transparantie en verantwoording



Vervolg

VWS aan zet

- Beleid minister begin juni bekend (brief aan de Tweede Kamer)
- Dit najaar conceptteksten wetgeving
- Wetgevingstraject met Tweede Kamer en Raad van State.

Veldontwikkelingen

- 1 juni start geschillencommissie Zorginstellingen

Vraag 1

- Stel: uw instelling heeft geen klachtencommissie meer. Wat gaat er dan mis?

Vraag 2

- Stel: de klachtenfunctionaris wordt wettelijk verplicht. Wat moet er dan wel, en wat niet, worden geregeld?

Vraag 3

Denk eens terug aan een klacht waarbij u sterk het gevoel heeft gehad: 'ik wou dat ik (of de klachtencommissie) meer had kunnen betekenen':

- Bij wat voor klachten heeft u dit?
- Wat had u willen kunnen doen?
- Had u gewild dat de klachtencommissie een bindende uitspraak kon doen, zo ja, welke?

Vraag 4

- Wat moet er volgens u gebeuren om de cliënt met een serieuze klacht het gevoel te geven dat hij wordt gehoord?



reacties

md.wijnhoud@minvws.nl