



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Aan welke regels moet een aanbieder van  
complementaire / alternatieve zorg voldoen?





# Waarom deze folder?

Sinds 1 januari 2016 moet elke zorgaanbieder aan nieuwe (kwaliteits)regels voldoen; ook u als aanbieder van complementaire / alternatieve zorg.<sup>1</sup> Die regels staan in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet geeft aan wat er moet gebeuren als een cliënt een klacht heeft over de door u geleverde zorg. Ook verplicht de wet de zorgaanbieder om zich aan te sluiten bij een erkende geschilleninstantie. Deze informatiefolder biedt een overzicht van alle wettelijke bepalingen die voor u relevant zijn. De Wkkgz geldt voor grote en kleine zorginstellingen én voor ZZP-ers.

---

<sup>1</sup> De Wkkgz refereert hiernaar door de term 'andere zorg' te gebruiken. In het kort wordt hiermee bedoeld: handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

# Aan welke regels moet ik voldoen?

Onderwerp	Artikel	Toelichting	Ingangsdatum
<b>Reikwijdte</b>	1	De eisen ten aanzien van het bieden van goede zorg en klachten en geschillen worden uitgebreid naar solistisch werkende zorgverleners en alle aanbieders van andere zorg, waaronder aanbieders van cosmetische zorg en alternatieve geneeswijzen.	1/1/2016
<b>Goede zorg</b>	2	Zorgaanbieders moeten goede zorg verlenen. Voor alternatieve zorgaanbieders geldt de verplichting zorg te bieden die niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt.	1/1/2016
<b>Organisatie zorgverlening</b>	3	De zorgaanbieder moet de zorgverlening zodanig organiseren dat dit leidt tot goede zorg.	1/1/2016
<b>Vergewisplicht</b>	4.1a	De zorgaanbieder moet zich vergewissen van het functioneren van de zorgverleners in het verleden.	1/1/2016
<b>Schriftelijke ovk</b>	4.1b	De zorgaanbieder moet alleen zorg laten verlenen door zorgverleners en opdrachtnemers met wie een schriftelijke overeenkomst is gesloten.	1/1/2017
<b>VOG-plicht</b>	4.2 en 4.3	VOG-plicht voor nieuwe medewerkers in de Wlz-zorg en intramurale GGZ-zorg. VOG plicht voor solistisch werkende zorgverleners in de Wlz-zorg.	1/1/2016
<b>Medische technologie</b>	5	Schriftelijke vastlegging taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en bekwaamheidseisen m.b.t. toepassen medische technologie.	1/1/2016
<b>Geestelijke verzorging</b>	6	Bij zorg met verblijf moet de zorgaanbieder geestelijke verzorging beschikbaar hebben.	1/1/2016
<b>Kwaliteitssysteem</b>	7	De zorgaanbieder beschikt over een kwaliteitssysteem (registreren, meten, verbeteren).	1/1/2016
<b>Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</b>	8	De zorgaanbieder stelt een meldcode vast voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en handelt er naar.	1/1/2016
<b>VIM</b>	9	De zorgaanbieder heeft een systeem voor het veilig kunnen melden van incidenten en biedt bescherming aan de melders en betrokken zorgverleners (m.b.t. intern gemelde incidenten).	1/7/2016

Onderwerp	Artikel	Toelichting	Ingangsdatum
<b>Keuze-informatie</b>	10.1 en 10.2	De zorgaanbieder verstrekt de cliënt op diens verzoek (aanvullende) informatie over de aangeboden zorg (tarieven, kwaliteit, cliëntervaringen, en bewezen werkzaamheid).	1/1/2016
<b>Informatieplicht over incident, rechten cliënt</b>	10.3	De zorgaanbieder is verplicht om de cliënt te informeren over incidenten en daarvan aantekening te maken in het cliëntendossier.	1/1/2016
	10.4	Op verzoek van de cliënt informeert de zorgaanbieder de cliënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.	1/1/2016
<b>Meldplichten IGZ</b>	11	De zorgaanbieder moet calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag van een voor hem werkzame zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren melden bij de inspectie.	1/1/2016
<b>Laagdrempelige klachtenregeling</b>	13.1 en 13.2	De zorgaanbieder treft schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.	1/1/2017
	13.4	De zorgaanbieder brengt de regeling onder de aandacht van cliënten.	1/1/2017
	13.5	Bij ketenzorg waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.	1/1/2017
	13.5 en 15	Zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben die voldoet aan de eisen.	1/1/2017
<b>Zesweken termijn</b>	17	De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van max. 4 weken).	1/1/2017
<b>Aansluiting geschillen instantie/erkenning</b>	18.1 en 19.2	De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die is ingesteld door representatief te achten organisatie(s) van zorgaanbieders en cliënten.	1/1/2017
	18.5	De zorgaanbieder brengt de geschillenregeling onder de aandacht van cliënten.	1/1/2017
	18-22	De geschilleninstantie moet voldoen aan diverse eisen (neergelegd in Uitvoeringsregeling Wkkgz).	1/1/2017
<b>Geheimhouding</b>	23	Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.	1/1/2016

## Wat doen koepel- en beroepsorganisaties?

Er bestaan diverse koepelorganisaties in de complementaire / alternatieve zorg, zoals bijvoorbeeld: de KAB ([www.kab-klachten.nl](http://www.kab-klachten.nl)), de NAP ([www.nap-psychotherapie.nl](http://www.nap-psychotherapie.nl)), de NVAZ ([www.nvaz.nl](http://www.nvaz.nl)) of de RBCZ ([www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu)). U kunt bij deze en andere koepelorganisaties of bij de verschillende beroepsorganisaties nagaan wat zij doen om u te helpen bij de implementatie van de Wkkgz. Bijvoorbeeld als het gaat om de verplichting tot het oprichten van een onafhankelijke geschilleninstantie (*artikel 18 van de Wkkgz*) of het organiseren van een gezamenlijke klachtenfunctionaris (*artikel 13 van de Wkkgz*).

## Welke rol speelt de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) ziet erop toe dat u zich aan de regels van de Wkkgz houdt. Meldingen van cliënten of zorgaanbieders bij het Landelijk Meldpunt Zorg kunnen voor de IGZ aanleiding zijn om een onderzoek in te stellen.

## Waar vind ik meer informatie?

Op [www.kwaliteitenklachtenzorg.nl](http://www.kwaliteitenklachtenzorg.nl) vindt u informatie over wat de Wkkgz voor zorgaanbieders betekent. Hier vindt u:

- De digitale nieuwsbrief waar u zich op kunt abonneren om op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen rondom de Wkkgz;
- De meest gestelde vragen en antwoorden;
- Handreikingen die u helpen de Wkkgz toe te passen binnen uw zorgpraktijk;
- De volledige tekst van de Wkkgz en toelichting daarop;
- De regels waarin de Wkkgz verder is uitgewerkt (het 'Uitvoeringsbesluit Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg' en de Uitvoeringsregeling Wkkgz).





**Dit is een uitgave van**  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

**Bezoekadres**  
Parnassusplein 5 | 2511 vx Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20350 | 2500 EJ Den Haag  
Telefoon 070 340 79 11  
Telefax 070 340 78 34  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

maart 2016