



Ben je een professioneel hulpverlener? Dan ben je wettelijk verplicht je te registreren voor de Wkkgz.

Inleiding

Op 1 januari 2016 is de [Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg](#) (Wkkgz) in werking getreden. De wet vervangt twee 'oude' wetten: de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. De invoering van de nieuwe wet heeft gevolgen voor alle instellingen en zelfstandigen werkzaam in de gezondheidszorg; óók coaches vallen hier dus onder. Daarnaast vervangt de wet alle klacht- en tuchtrecht van beroepsverenigingen.

Wat wil de overheid met de Wkkgz bereiken?

In de opvatting van de overheid stond de cliënt/patiënt in een positie waarin hij/zij niet gemakkelijk kon klagen als hij/zij ontevreden was over de kwaliteit van de geleverde zorg. Dat wil men verbeteren door zorgaanbieders te verplichten om een laagdrempelige – door de overheid goedgekeurde - klachten- en geschillenregeling te hebben.

Daarnaast heeft de inspectie voor de gezondheidszorg ruimere bevoegdheden gekregen. Complementaire zorgaanbieders vallen vanaf 1 januari 2017 ook onder de verantwoordelijkheid van de inspectie. Dit houdt dus in, dat je bezoek kan gaan krijgen van de inspectie indien er een melding is gedaan bij de inspectie.

Gevolgen Wkkgz voor klachtenregeling NFG

Per 1 januari houdt dus ons huidige klacht- en tuchtrecht op te bestaan. Het wordt volledig vervangen door een Wkkgz klachtenreglement en een geschillencommissie.

De wet en jou als hulpverlener

De Wkkgz gaat uit van de individuele verantwoordelijkheid van de zorgverlener: jij dus.

De wet geeft aan aantal zaken aan die **verplicht** geregeld moeten zijn door jou:

1. Een geschillencommissie.
2. Een klachtenreglement.
3. Een klachtenfunctionaris.
4. Een VIM-register.

Hoe werkt het in de praktijk?

Stel je hebt een cliënt die ontevreden is over jouw dienstverlening. Die kan vanaf 1 januari 2017 naar de klachtenfunctionaris stappen. Jij bent verplicht om jouw cliënten erop te wijzen wie jouw klachtenfunctionaris is.

De klachtenfunctionaris

Volgens de Wkkgz heeft de klachtenfunctionaris tot taak de klager (gratis) van advies te voorzien over het indienen en formuleren van de klacht ([artikel 15 lid 1 Wkkgz](#)). Die helpt jouw cliënt verder en probeert klachten snel tot goede oplossingen te brengen. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgaanbieder het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek bevorderen en daarmee zal in de meeste gevallen een oplossing gevonden zijn.

Teneinde deze rol goed te kunnen invullen, dient de zorgaanbieder te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en dat deze niet benadeeld wordt vanwege de manier waarop hij/zij zijn functie uitoefent (artikel 15 lid 2 Wkkgz).

De geschillencommissie

Maar soms zal een mediërend gesprek niet helpen. Jouw cliënt blijft ontevreden. Dan kan de cliënt de stap maken naar de geschillencommissie. Let wel: deze geschillencommissie dient onafhankelijk te zijn en de Wkkgz geeft de geschillencommissie het recht om haar kosten bij jou als hulpverlener neer te leggen. Deze kosten kunnen in de praktijk fors oplopen. We hebben bedragen voorbij zien komen van € 1.500,-- tot € 3.500,--. Jij dient dat volgens de wet dus te betalen. Bij niet betalen, kan zelfs de deurwaarder ingeschakeld worden!

Bindende uitspraak

De geschillencommissie zal conform de Wkkgz en het klachtenreglement tot een bindende uitspraak komen. Daar dienen beide partijen zich aan te houden. Voor zorgverleners zit daar een component in dat nieuw is voor velen: een van de sancties die de geschillencommissie kan opleggen is een boete tot maximaal € 25.000,--.

Binnen 6 weken afgehandeld

Een klacht dient binnen 6 weken afgehandeld te zijn. Volgens de wet begint de termijn van 6 weken te lopen vanaf de "indiening van de klacht". Dat betekent dat de termijn van 6 weken gaat lopen zodra de schriftelijke klacht jou als zorgaanbieder heeft bereikt. De wet stelt overigens geen formele eisen aan de klacht, behalve dat de klacht op schrift moet zijn gesteld.

De werkafspraken rondom deze procedure worden momenteel door de NFG gemaakt en zullen t.z.t. naar jou worden toegestuurd. Je kunt dan heel eenvoudig zien hoe je moet handelen zodra een klacht jou bereikt.

Het VIM-register

In artikel 9 Wkkgz wordt de verplichting omschreven om een VIM-melding (Veilig Incident Melden, 'VIM'), te doen. Wat is volgens de wet dan een 'veilig incident'?

De wet geeft daar de volgende omschrijving van:

"een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt".

Ook een 'near miss' ('iets wat had kunnen leiden tot schade') valt onder de meldingsplicht.

Je dient dit bij te houden in een apart register. De informatie die in dit kader wordt gegeven, mag volgens artikel 9 lid 6 Wkkgz niet in een rechterlijke procedure worden gebruikt. Wél is het zo dat de inspectie gezondheidszorg in dit register kan en mag kijken.

Door feiten en gebeurtenissen in de zorg goed te registreren, verkrijgt de hulpverlener inzicht in de door hem/haar geleverde kwaliteit. Met deze (uit feiten en gebeurtenissen voortvloeiende) informatie kan de hulpverlener leren van zijn fouten en verantwoording afleggen over de geleverde prestaties. Om de kwaliteit en veiligheid van zorg te bewaken en te waarborgen, is het van belang dat zorgverleners intern incidenten kunnen melden, zonder dat deze gegevens worden gebruikt voor andere doeleinden. Zie het als een soort 'dagboek' bedoeld om de kwaliteit van jouw dienstverlening te verhogen.

Het patiëntendossier

In artikel 10 lid 3 Wkkgz wordt echter ook de verplichting gesteld om de aard en de toedracht van een incident aan de cliënt te melden en die gegevens bovendien ook in zijn dossier te noteren. Een VIM-melding is dus niet vrijblijvend.

Veel hulpverleners zullen hiervan schrikken. Je bent verplicht om het te melden aan jouw cliënt. Maar zoals al geschreven mag een VIM-melding niet in een (rechterlijke) procedure tegen je gebruikt worden.

Er zit echter in de wet een kleine tegenspraak. In artikel 9 staat dat je het incident moet melden in het VIM-register, en dit dien je vervolgens op basis van artikel 10 te melden in het dossier en aan de cliënt. Maar artikel 10 spreekt ook over incidenten die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben. Dat is anders dan een incidentenmelding in de VIM-procedure: dan dient ieder incident te worden gemeld. Dit betekent dus dat je bij elke VIM-melding ook in overweging dient te nemen of er merkbare gevolgen zijn voor jouw cliënt. Is dat niet het geval, dan volstaat alleen een vermelding in het VIM-register.

Wat heeft de NFG voor jou geregeld?

We kunnen ons indenken dat de schrik je een beetje om het hart slaat. Gelukkig heeft de NFG zo veel als mogelijk voor je geregeld de afgelopen maanden. Puntsgewijs sommen wij voor je op wat er allemaal geregeld is en hoe:

De Geschillencommissie van de NFG

Per 1 januari 2017 zal er een Wkkgz-proof geschillencommissie actief zijn. De NFG heeft gekozen om dit samen met [Quasir](#) uit Meppel te regelen. Quasir is een bekende naam in de gezondheidszorg. Zij regelen al vele jaren de klachtenfunctionaliteit van veelal grootschalige zorginstellingen in Nederland. Een partij met flink wat expertise dus.

De Klachtenfunctionaris

Ook de klachtenfunctionaris zal per 1 januari 2017 via Quasir geleverd worden. Alle medewerkers van Quasir die betrokken worden bij de klachtenafhandeling zijn professionals. Zij hebben allen een aparte SNRO-geaccrediteerde opleiding tot klachtenfunctionaris gedaan. Zij zijn gespecialiseerd in mediatie.

Door beide functies bij Quasir neer te leggen, voldoet de NFG daarmee aan de in de wet geëiste onafhankelijkheid van zowel de klachtenfunctionaris alsook de geschillencommissie. Wij hebben immers geen enkele band met Quasir. Van 'dubbele petten' is op deze manier geen sprake.

Klachtenreglement

Ook het klachtenreglement dat vanaf 1 januari 2017 voor NFG-registerleden van kracht wordt, voldoet aan de vereisten van de Wkkgz. Dit reglement vervangt het oude klacht- en tuchtrecht van de NFG.

De financiële risico's...

Er komt nogal wat op je af aan financiële risico's per 1 januari aanstaande. Ten onrechte wordt er door bepaalde partijen in de markt geroepen dat de AVB (aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven) alles dekt. Dat is niet helemaal het geval. Deze biedt maar beperkte dekking.

Over welk kosten praten we?

1. De administratieve kosten van een geschillencommissie. Dit kan oplopen tot een bedrag van vele duizenden euro's.
2. Een eventuele boete tot maximaal € 25.000,--.
3. De kosten van een eventuele advocaat/ rechtsbijstand.
4. Eventuele kosten van deskundigen.

De dekking die de NFG jou biedt

De afgelopen maanden hebben we samen met Jan Kuper van Vrieling Westerbork stevig ons hoofd gebogen om de risico's voor jou zo veel mogelijk af te dekken.

Met DAS rechtsbijstand en ASR Verzekeringen, de risicodrager van de aansprakelijkheidsverzekering, hebben we passende afspraken kunnen maken om de gevolgen van de invoering van de Wkkgz, daar waar mogelijk, voor jou te minimaliseren. Het goede nieuws is, dat de premies van de collectieve NFG-verzekeringen niet extra worden verhoogd.

Als je te maken krijgt met de Wkkgz kun je een beroep doen op de juridische rechtsbijstand van DAS. Ook komen de aan jou in rekening gebrachte behandelkosten (tot het maximale bedrag) van de betreffende geschillencommissie voor vergoeding in aanmerking. Zelfs een door de geschillencommissie opgelegde boete wordt vergoed!

ASR volgt de uitspraken van de geschillencommissie, voor het aansprakelijkheidsrisico, tot in ieder geval € 25.000,--. Het moet wel gaan om binnen de polissen en voorwaarden gedekte evenementen.

Het betekent dus dat DAS in eerste aanleg de kosten van de geschillencommissie voor zijn rekening neemt en dat dan vervolgens gekeken gaat worden of er richting ASR een claim kan worden ingediend... of richting de NFG (hier komen wij verderop op terug).

Hierbij dient gezegd te worden dat we zijn uitgegaan van onze collectieve afspraken met zowel DAS alsook ASR. Wellicht dat je in het verleden gekozen hebt voor andere verzekeringen dan die de NFG jou biedt, dan geldt dit bovenstaande natuurlijk niet. **De nut en noodzaak van een goede rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekering zijn per 1 januari 2017 belangrijker dan ooit.** Je kunt uiteraard met de NFG in contact treden om het een en ander te wijzigen.

Calamiteitenfonds

Per 1 januari aanstaande richt de NFG ook een calamiteitenfonds samen met jou in. De verzekeringen dekken veel, maar er zullen gevallen denkbaar zijn waarbij de verzekeraar niet dekt. Dan kun je als NFG-therapeut een beroep doen op ons calamiteitenfonds. Er zal dan beoordeeld worden of jouw aanvraag terecht is. Indien dat zo is, dan zal het calamiteitenfonds de kosten voor haar rekening nemen. Zo hopen wij te voorkomen dat er therapeuten in de financiële problemen raken door de Wkkgz.

Indien je geen goede rechtsbijstandverzekering en/of aansprakelijkheidsverzekering hebt per 1 januari aanstaande, dan zijn de kosten en gevolgen voor eigen rekening! Dan zal ook het calamiteitenfonds voor jou geen dekking bieden.

Het VIM-register? Geregeld!

Op dit moment zijn onze programmeurs hard aan het werk om ons systeem aan te passen zodat ook het systeem per 1 januari a.s. Wkkgz-proof is. Op jouw persoonlijke pagina binnen ons systeem zal er een extra tabblad bijkomen genaamd "Wkkgz". Onder dit tabblad vind je onder andere een VIM-register. Daarin kun je de meldingen doen zoals eerder omschreven staat.

Ook zullen de klachten/ zaken die bij de geschillencommissie lopen onder dat tabblad terug te vinden zijn. Je kunt daarmee letterlijk zelf vinger aan de pols houden als het gaat om wat er allemaal gebeurt. Je blijft zo tot in detail op de hoogte.

Machtiging

Belangrijk is om te melden dat er ook een knop te vinden zal zijn waarmee je de NFG machtigt om de Wkkgz-zaken zoals hier beschreven voor jou te regelen. Wij MOETEN namelijk van jou individueel toestemming hebben om dit collectief te regelen. Immers de wet gaat uit van jou als zorgverlener; niet van een organisatie zoals de NFG. De zorgaanbieder (en niet de NFG) is volgens de wet zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg en een goede afhandeling van de klachten.

Indien je de NFG niet machtigt om het voor jou te regelen, zijn ook alle gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien voor eigen rekening. Indien je op de knop drukt, geef je toestemming aan ons om alle regelgeving rondom de Wkkgz in orde te maken; meer moeite dan dát hoeft je niet te doen.

Zoals gemeld, wordt ons systeem nu Wkkgz-proof gemaakt. Zodra je ons kunt machtigen, dan laten wij je dat weer via een extra nieuwsflits weten.

De kosten

Met enige trots kunnen wij je meedelen dat wij de kosten ook zeer beperkt hebben weten te houden. Door het collectief te regelen, hebben wij de prijs laag weten te krijgen.

Voor slechts € 42,50¹ per jaar hebben wij voor jou alles wat we hierboven beschreven hebben geregeld. Dat is dus:

1. Geschillencommissie.
2. Klachtenfunctionaris.
3. Calamiteitenfonds.
4. De administratie (o.a. VIM-register).

Ongetwijfeld ben je de afgelopen weken/dagen benaderd door diverse partijen over de Wkkgz. Vergelijk de kosten maar eens. Dan kom je snel tot de conclusie dat wij dit zeer goedkoop geregeld hebben en... minstens zo belangrijk, kwalitatief is onze regeling zeer goed te noemen met voor jou als hulpverlener een minimum aan risico's.

Bovengenoemd bedrag ad € 42,50 zal tezamen met jouw NFG-contributie voor 2017 geïnd worden. Indien je binnen 3 maanden niet de NFG gemachtigd hebt om dit voor jou te regelen (dus uiterlijk 6 maart 2016) dan wordt dit bedrag weer teruggestort. De dekking vervalt dan uiteraard ook.

Tot slot

Wij hopen dat je dit document goed hebt doorgelezen om alles duidelijk en helder op een rijtje te krijgen. Dit document zal veel van jouw vragen beantwoorden. Mocht het zo zijn dat er toch nog vragen zijn dan kunt je ons altijd mailen of bellen.

Bestuur NFG

¹ In dit bedrag zijn niet de kosten van rechtsbijstand- en/of de aansprakelijkheidsverzekering opgenomen. Dit bedrag is exclusief BTW.