

# TOOLKIT NIEUWE WET KWALITEIT, KLACHTEN EN GESCHILLEN IN DE ZORG (WKKGZ): GEVOLGEN VOOR DE OSTEOPAAT.

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg in werking getreden. De Wkkgz regelt twee belangrijke onderwerpen: kwaliteit en klachtrecht. De wet vervangt ten dele bestaande wetgeving, maar bevat ook nieuwe bepalingen en verplichtingen. Alleen voor de nieuwe klachten- en geschillenregeling geldt een overgangstermijn tot 1 januari 2017. Wat moet u als osteopaat weten over deze wet?

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om ‘goede zorg’ te bieden: zorg die veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en op de reële behoefte van de patiënt is afgestemd. De meeste verplichtingen uit de Wkkgz worden opgelegd aan zorgaanbieders. Hiertoe behoren instellingen en solistisch werkende artsen. Ook aanbieders van cosmetische zorg en alternatieve geneeswijzen vallen onder de wet. Deze toolkit is een verzameling van informatie, om u te ondersteunen in uw praktijkvoering. Waar van toepassing verwijzen wij naar de informatie en procedures van de rijksoverheid.

## **Downloads & links:**

[Brochure Rijksoverheid Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#)

## **1. Vergewisplicht**

Per wanneer: 1 januari 2016

Betekenis voor de osteopaat: Instellingen krijgen een vergewisplicht. Dat wil zeggen dat de instelling de antecedenten van nieuwe medewerkers moeten nagaan. Het kan gaan om zorginhoudelijke en communicatieve aspecten, maar ook om andere voorvallen die iemand ongeschikt maken. Bij een sollicitatieprocedure kan de werkgever bijvoorbeeld navraag doen bij het BIG-register, voormalig werkgevers of de IGZ. Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is niet verplicht (wel in de langdurige zorg) maar wel toegestaan. Daarnaast mag de zorgaanbieder alleen nog zorg laten verlenen door aanbieders met wie een schriftelijke overeenkomst is gesloten (geldt per 1-1-2017).

## **Downloads & links:**

[Hoe controleer ik het arbeidsverleden van mijn nieuwe zorgmedewerker \(vergewisplicht\)?](#)  
[BIG register](#)  
[Inspectie voor de Gezondheidszorg \(IGZ\)](#)

## **2. Meldplicht ontslag wegens disfunctioneren**

Per wanneer: 1 januari 2016

Betekenis voor de osteopaat: Als een osteopaat of andere zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren niet meer in de instelling werkzaam mag zijn, meldt de zorgaanbieder dit bij de IGZ. Dat moet ook als een zorgverlener zelf opstapt omdat hij niet (meer) aan de eisen voldoet. De IGZ nodigt de zorgverlener naar aanleiding van een melding uit en bekijkt of en zo ja welke maatregelen getroffen moeten worden. Als de melding volgens de IGZ terecht is gedaan, bewaart zij het rapport daarover vijf jaar. In die periode wordt het ontslag wegens disfunctioneren op een informatieverzoek van potentiële nieuwe werkgever meegedeeld.

## **Downloads & links:**

[Melden bij de inspectie voor de Gezondheidszorg \(IGZ\)](#)

### **3. Melden geweld in de zorgrelatie**

Per wanneer: 1 januari 2016

Betekenis voor de osteopaat: Zorgaanbieders moesten al calamiteiten en seksueel misbruik melden bij de IGZ. Dit geldt nu voor alle geweld in de zorgrelatie: alle vormen van geweld jegens een cliënt, door iemand werkzaam voor de instelling of door een medepatiënt.

Osteopaten die werken in een instelling moeten deze gevallen melden bij degene die daarvoor binnen de instelling is aangewezen. De instelling of de praktijkhouder is verantwoordelijk voor de melding bij de IGZ.

Downloads & links:

[Melden bij de inspectie voor de Gezondheidszorg \(IGZ\)](#)

### **5. Veilig Incident Melden (VIM)**

Per wanneer: 1 juli 2016

Betekenis voor de osteopaat: Een interne procedure 'Veilig Incident Melden' voor het omgaan (met signalen over) incidenten wordt voor alle zorgaanbieders verplicht. De gegevens in een VIM-systeem, bijvoorbeeld naar de diepere oorzaken van een (bijna) incident, zijn niet openbaar. Deze mogen niet worden opgevraagd door de IGZ of gebruikt in civiele, strafrechtelijke of tuchtrechtelijke procedures en zelfs patiënten hebben hier geen inzage in. Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen mag het OM gegevens opvragen. Het doel van een interne VIM procedure is het voorkomen van (herhaling) van incidenten.

Downloads & links:

[Brochure Rijksoverheid Wkkgz complementaire zorg](#)

### **6. Informatie aan patiënten over incidenten**

Per wanneer: 1 januari 2016

Betekenis voor de osteopaat: De osteopaat moet patiënten informeren over incidenten en daarvan aantekening maken in het dossier. Een incident wordt gedefinieerd als een niet-beoogde gebeurtenis in de zorg met schadelijke gevolgen voor de patiënt. In het dossier noteert de osteopaat informatie over de aard, toedracht en tijdstip van een incident en de namen van de bij het incident betrokken zorgverleners.

Downloads & links:

[Brochure Rijksoverheid Wkkgz complementaire zorg](#)

### **7. Recht op keuze- informatie**

Per wanneer: 1 januari 2016

Betekenis voor de osteopaat: De patiënt heeft recht op keuze-informatie om tussen verschillende zorgaanbieders te kunnen kiezen. Dit betekent dat de zorgaanbieder op verzoek van de patiënt informatie moet verstrekken over de zorg die hij zou kunnen verlenen, de kwaliteit daarvan, wat daarvoor zijn tarief is en wat de ervaringen van andere cliënten zijn. Dit omvat ook informeren over de werkzaamheid van de behandeling.

**Downloads & links:**

[Brochure Rijksoverheid Wkkgz complementaire zorg](#)

**8. Klachten en geschillen**

Per wanneer: 1 januari 2017

Betekenis voor de osteopaat: Zorgaanbieders moeten uiterlijk in 2017 met patiëntenorganisaties een nieuwe klachten- en geschillenregeling overeenkomen. Klachtafhandeling moet meer gericht zijn op bemiddeling: een klachtenfunctionaris wordt daarom voor alle zorgaanbieders verplicht. Zorgaanbieders moeten binnen zes weken een oordeel geven over een klacht. Lukt de bemiddeling niet of is de patiënt niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder, dan is sprake van een geschil. De patiënt kan een geschil voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de zorgaanbieder zich (ook verplicht) aan heeft verbonden. De geschilleninstantie geeft een bindend oordeel over het geschil binnen zes maanden en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,-.

NRO biedt per 1-1-2017 net als voorheen een centrale onafhankelijke klachtenfunctionaris. De rol van de klachtenfunctionaris wordt wel belangrijker, omdat gebleken is dat een deskundige bemiddeling kan voorkomen dat een klacht tot een geschil ontwikkelt. Voor de wettelijk erkende landelijke externe geschillencommissie osteopathie worden in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016 de laatste stappen gezet. De klachten- en geschillenregeling wordt afgestemd tussen NRO, NVO, de consumentenbond en de SER. Het resultaat is een breed gedragen klachten- en geschillenregeling osteopathie, onderschreven door niet alleen osteopaten, maar ook vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties. Er komen Algemene Voorwaarden die alle osteopaten kenbaar moeten maken aan hun cliënten. Per 1-1-2017 bent u via uw NRO registratie automatisch aangesloten bij de erkende geschillencommissie. Uw cliënten hebben vanaf dat moment toegang tot de NRO klachtenfunctionaris en in het uiterste geval tot de geschillencommissie.

Wij houden u het komende jaar op de hoogte van de ontwikkelingen over de geschillenregeling en de klachtenfunctionaris.

**Downloads & links:**

[Uitvoeringsregeling Rijksoverheid Wkkgz](#)