

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. 49**

### **AMENDEMENT VAN HET LID PIA DIJKSTRA**

Ontvangen 2 juli 2013

De ondergetekende stelt het volgende amendement voor:

In artikel 13 wordt na het tweede lid een lid ingevoegd, luidende:

2a. In de regeling, bedoeld in het tweede lid, wordt ten minste opgenomen:

- a. door welke persoon of personen het onderzoek van de klacht zal worden uitgevoerd en welke relatie bestaat tussen die persoon of personen en de zorgaanbieder;
- b. hoe de objectiviteit van de persoon of de personen die het onderzoek van de klacht uitvoeren, wordt gewaarborgd.
- c. op welke manier de klager en de zorgaanbieder in de gelegenheid worden gesteld een toelichting respectievelijk een zienswijze op de klacht te geven;
- d. welke vormen van bijstand bestaan voor de klager.

#### **Toelichting**

De indiener wil door middel van dit amendement de klager en aangeklaagde meer zekerheid geven over de manier waarop het onderzoek naar de klacht wordt verricht. Daarom worden er een aantal minimumvereisten gesteld, waaraan de klachtenregeling ten minste moet voldoen. In de regeling wordt opgenomen welke persoon of personen het onderzoek van de klacht zal uitvoeren en in welke relatie deze persoon of personen tot de zorgaanbieder staan. Tevens wordt opgenomen dat de objectiviteit van de persoon of de personen die het onderzoek van de klacht uitvoeren, dient te worden gewaarborgd. In ieder geval kunnen degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de persoon of personen die de klachtenopvang hebben uitgevoerd, niet zelf het onderzoek behorende bij de klachtenafhandeling uitvoeren. Hiermee beoogt de indiener een onafhankelijke klachtenafhandeling te borgen. Ook wordt geregeld dat de klager en de aangeklaagde door de onderzoekers in de gelegenheid

worden gesteld om schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd. Tevens wordt geborgd dat de klager en aangeklaagde zich tijdens het onderzoek kunnen laten bijstaan.

Pia Dijkstra