

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. 31**

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

Ontvangen 18 juni 2013

De ondergetekende stelt het volgende amendement voor:

Aan artikel 15 wordt een lid toegevoegd, luidende:

3. Een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid wordt uitgesloten van de afhandeling van klachten, bedoeld in artikel 13, eerste lid, tenzij de zorgaanbieder een solistisch werkende zorgverlener is.

#### **Toelichting**

Met dit amendement wordt wettelijk verankerd dat de persoon die ingevolge artikel 15 van het wetsvoorstel wordt aangewezen om de klager op diens verzoek gratis van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, en de klager bij te staan bij het formuleren van die klacht en bij het onderzoeken naar mogelijke oplossingen, wordt uitgesloten van de afhandeling van klachten als bedoeld in artikel 13 van het wetsvoorstel. Voor de solistisch werkende zorgverlener wordt met het oog op administratieve lasten en kosten een uitzondering gemaakt, zodat deze bepaling voor instellingen geldt.

De indiener beoogt hiermee dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen degene die optreedt als bemiddelaar en de persoon die optreedt als vertrouwenspersoon. In het voorliggende wetsvoorstel bestaat de mogelijkheid beide functies bij een persoon neer te leggen. De indiener acht het niet wenselijk om beide rollen te verenigen. Het is belangrijk dat degene die de klacht afhandelt een onafhankelijke positie heeft, zodat die kan optreden als neutrale bemiddelaar tussen cliënt en zorgaanbieder. De persoon zoals omschreven in artikel 15 heeft echter een andere rol en is gepositioneerd naast de cliënt en handelt louter met diens instemming.

Pia Dijkstra