

## 407

### Wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is regels te stellen ten aanzien van de kwaliteit van zorg en de positie van cliënten in de zorg te versterken door regels te stellen ter bevordering van een effectieve behandeling van klachten door of vanwege zorgaanbieders en een met waarborgen omklede en onafhankelijke behandeling van geschillen tussen zorgaanbieders en cliënten;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

#### HOOFDSTUK 1. BEGRIPSBEPALINGEN

##### Artikel 1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

– *accommodatie*: een door een zorgaanbieder voor het leveren van zorg bestemde ruimte;

– *alternatieve-zorgaanbieder*: een solistisch werkende, niet-geregistreerde zorgverlener die andere zorg levert, dan wel een instelling die uitsluitend door niet-geregistreerde zorgverleners andere zorg doet verlenen;

– *andere zorg*: 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 AWBZ-zorg of Zvw-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;

– *AWBZ-zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;

– *calamiteit*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;

– *cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;

- *dossier*: de schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt;
- *geweld in de zorgrelatie*: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft;
- *huiselijk geweld*: huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- *huiselijke kring*: de familie of (ex-)partner of mantelzorger van slachtoffers van huiselijk geweld dan wel kindermishandeling;
- *instelling*: een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen;
- *kindermishandeling*: kindermishandeling als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de jeugdzorg;
- *klager*: de persoon die een klacht heeft ingediend;
- *melding*: een schriftelijk of elektronisch bericht over:
  - 1°. het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder;
  - 2°. het professioneel functioneren van een zorgverlener;
  - 3°. een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;
- *nabestaande*:
  - a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
  - b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
  - c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
  - d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
  - e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- *niet-geregistreeerde zorgverlener*: een zorgverlener die niet staat ingeschreven in een register als bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, noch een beroep uitoefent waarvan de opleiding krachtens artikel 34, eerste lid, van die wet is geregeld of aangewezen;
- *Onze Minister*: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- *professionele standaard*: richtlijnen, modules, normen, zorgstandaarden dan wel organisatiebeschrijvingen die betrekking hebben op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en die vastleggen wat noodzakelijk is om vanuit het perspectief van de cliënt goede zorg te verlenen;
- *solistisch werkende zorgverlener*: een zorgverlener die, anders dan in dienst of onmiddellijk of middellijk in opdracht van een instelling beroepsmatig zorg verleent;
- *vertegenwoordiger*: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- *zorg*: AWBZ-zorg, Zvw-zorg en andere zorg;
- *zorgaanbieder*: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;

- *zorgverlener*: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- *Zvw-zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet.

2. Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van hulp:

a. hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van artikel 44 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of artikel 68 van de Zorgverzekeringswet;

b. maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid en huishoudelijke verzorging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat deze wet niet van toepassing is ten aanzien van doventolkzorg, farmaceutische zorg, hulpmiddelenzorg, verstrekking van verpleegartikelen en vervoer als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

4. Op zorg voor zover deze betreft handelingen ter beoordeling van de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een cliënt, verricht in opdracht van een ander dan die cliënt in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering of voorziening, of de beoordeling van de geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of de uitvoering van bepaalde werkzaamheden, is hoofdstuk 3 niet van toepassing.

5. Een instelling die binnen het kader van de binnen een andere instelling verleende zorg een deel van die zorg verleent, wordt niet aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.

6. Indien een instelling wordt gevormd door een organisatorisch verband van natuurlijke personen, richten de uit deze wet voortvloeiende verplichtingen zich tot ieder van die personen.

7. Een zorgverzekeraar als bedoeld in artikel 1 van de Zorgverzekeringswet of artikel 1 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten is voor de toepassing van deze wet slechts zorgaanbieder voor zover hij zorg doet verlenen door zorgverleners die bij hem in dienst zijn.

## **HOOFDSTUK 2. GOEDE ZORG**

### **Artikel 2**

1. De zorgaanbieder biedt goede zorg aan.

2. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau:

a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt,

b. waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, waaronder de overeenkomstig artikel 66b van de Zorgverzekeringswet in het openbaar register opgenomen voor hen geldende professionele standaard, en

c. waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.

3. In afwijking van het eerste lid verleent een alternatieve-zorgaanbieder slechts zorg die buiten noodzaak niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt, waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.

### **Artikel 3**

De zorgaanbieder organiseert de zorgverlening op zodanige wijze, bedient zich zowel kwalitatief als kwantitatief zodanig van personele en materiële middelen en, voor zover nodig, bouwkundige voorzieningen en, indien hij een zorgaanbieder is als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel f, 1°, draagt tevens zorg voor een zodanige toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden alsmede afstemmings- en verantwoordingsplichten, dat een en ander redelijkerwijs moet leiden tot het verlenen van goede zorg.

### **Artikel 4**

1. Indien de zorgaanbieder een instelling is:

a. vergewist hij zich ervan dat de wijze waarop zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten, in het verleden hebben gefunctioneerd, niet in de weg staat aan het inzetten van de zorgverleners bij het verlenen van zorg;

b. doet hij slechts zorg verlenen door zorgverleners of opdrachtnemers met wie hij, tenzij sprake is van een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke dienstbetrekking, een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten die waarborgt dat zij zich bij hun werkzaamheden laten leiden door de op de zorgaanbieder rustende wettelijke verplichtingen en de regels die de zorgaanbieder heeft vastgesteld omtrent de zorgverlening.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een zorgaanbieder die een instelling is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor de zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten en voor andere personen dan zorgverleners die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen en over de eisen die aan die verklaring kunnen worden gesteld.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een zorgaanbieder die een solistisch werkende zorgverlener is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens.

4. Een overeenkomst als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, treedt niet in de verantwoordelijkheid van de zorgverlener die voortvloeit uit de voor deze geldende professionele standaard.

### **Artikel 5**

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen ten aanzien van de bij de maatregel aangewezen categorieën van zorgaanbieders:

a. regels worden gesteld met betrekking tot het gebruik en periodieke kwaliteits- en veiligheidscontroles van bij of krachtens die maatregel aan te wijzen apparatuur die bij de zorgverlening wordt gebruikt, alsmede

b. indien het kwaliteitsniveau van de zorg dit vereist, de bij de artikelen 2, eerste lid, en 3 gestelde regels nader worden omschreven.

### **Artikel 6**

De zorgaanbieder die zorg verleent welke verblijf van de cliënt in een accommodatie gedurende het etmaal met zich brengt, draagt er zorg voor dat:

a. geestelijke verzorging beschikbaar is, die zoveel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de cliënt;

b. voor zover het gaat om zorg als omschreven bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, bij het opstellen van een huisvestingsplan voor de lange termijn, een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een accommodatie, onderzoek wordt gedaan naar de leefwensen van de betrokken cliënten.

## **Artikel 7**

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg.

2. De verplichting van het eerste lid houdt, de aard en omvang van de zorgverlening in aanmerking genomen, in:

a. het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg op zodanige wijze dat de gegevens voor eenieder vergelijkbaar zijn met gegevens van andere zorgaanbieders van dezelfde categorie;

b. het aan de hand van de gegevens, bedoeld in onderdeel a, op systematische wijze toetsen of de wijze van uitvoering van artikel 3 leidt tot goede zorg;

c. het op basis van de uitkomst van de toetsing, bedoeld in onderdeel b, zo nodig veranderen van de wijze waarop artikel 3 wordt uitgevoerd.

## **Artikel 8**

1. De zorgaanbieder stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

2. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.

## **Artikel 9**

1. Voor zover dit noodzakelijk is voor de goede werking van de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg, worden in een register als bedoeld in artikel 7, tweede lid, zonder toestemming van de betrokkene, persoonsgegevens verwerkt betreffende intern gemelde incidenten, waaronder gegevens betreffende de gezondheid.

2. De zorgaanbieder stelt schriftelijk een interne procedure vast, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van incidenten. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de procedure.

3. De in het tweede lid bedoelde procedure is zodanig dat zij er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk bescherming kan worden geboden of maatregelen kunnen worden genomen, en waarborgt dat van persoonsgegevens geen kennis kan worden genomen door anderen dan de functionaris of functionarissen die met de behandeling van signalen van incidenten zijn belast.

4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen de procedure in ieder geval bestaat.

5. Degene die op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn beroep tot geheimhouding is verplicht, kan, zonder toestemming van de cliënt, overeenkomstig de vastgestelde procedure aan de daartoe aangewezen functionaris de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsge-

gegevens, verstrekken die noodzakelijk zijn te achten om een incident te onderzoeken.

6. Gegevens in het register, bedoeld in artikel 7, tweede lid, betreffende intern gemelde incidenten, behoudens die met betrekking tot een calamiteit of geweld in de zorgrelatie, kunnen niet in een civielrechtelijke, strafrechtelijke, bestuursrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure als bewijs worden gebruikt, noch kan een disciplinaire maatregel, een bestuurlijke sanctie of een bestuurlijke maatregel daarop worden gebaseerd. In afwijking van de eerste volzin kunnen de gegevens voor het strafrechtelijk bewijs worden gebruikt indien zij redelijkerwijs niet op een andere manier kunnen worden verkregen.

7. De gegevens in het register, bedoeld in artikel 7, tweede lid, betreffende intern gemelde incidenten, zijn niet openbaar.

8. De zorgaanbieder die zorg draagt voor een register als bedoeld in artikel 7, tweede lid, is de verantwoordelijke in de zin van artikel 1, onderdeel d, van de Wet bescherming persoonsgegevens voor dat register.

## **Artikel 10**

1. De zorgaanbieder verstrekt de cliënt, teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders, op diens verzoek informatie over de door zorgaanbieder aangeboden zorg, waaronder begrepen de tarieven en de kwaliteit, alsmede over de ervaringen van cliënten met die zorg.

2. De zorgaanbieder informeert de cliënt voorts over het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van die zorg alsmede over de wachttijd.

3. De zorgaanbieder doet aan een cliënt, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

4. Op verzoek van de cliënt informeert de zorgaanbieder de cliënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.

## **Artikel 11**

1. De zorgaanbieder doet bij het Staatstoezicht op de volksgezondheid onverwijld melding van:

- a. iedere calamiteit die bij de zorgverlening heeft plaatsgevonden;
- b. geweld in de zorgrelatie;
- c. de opzegging, ontbinding of niet-voortzetting van een overeenkomst als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, met een zorgverlener op grond van zijn oordeel dat de zorgverlener ernstig is tekort geschoten in zijn functioneren.

2. De zorgaanbieder en de zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

## **Artikel 12**

1. Onze Minister houdt een openbaar register in stand, waarin hij van alle zorgaanbieders de volgende gegevens opneemt:

- a. de naam of een andere aanduiding;
- b. de rechtsvorm;
- c. het Handelsregisternummer;
- d. het adres van vestiging;
- e. het adres of de adressen waarop of van waaruit de zorg wordt verleend;
- f. de vormen van zorg die worden verleend.

2. Onze Minister draagt zorg dat het register, de op grond van artikel 38 van de Wet marktordening gezondheidszorg openbaar gemaakte informatie, het register, bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, de gegevens, bedoeld in de artikelen 15 en 16 van de Wet toelating zorginstellingen en de informatie over de kwaliteit van de verleende zorg, bedoeld in artikel 66d van de Zorgverzekeringswet, in onderling verband zijn in te zien.

## **HOOFDSTUK 3. EFFECTIEVE EN LAAGDREMPelige KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING**

### *§ 1. Klachten*

## **Artikel 13**

1. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

2. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.

3. Het tweede lid is niet van toepassing voor zover de regeling betrekking heeft op een instelling en de zorgaanbieder met betrekking tot de regeling voor die instelling op grond van enige wettelijke bepaling het advies of de instemming van een cliëntenraad moet verkrijgen.

4. De zorgaanbieder brengt de regeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld waaraan de regeling als bedoeld in het eerste lid in ieder geval moet voldoen

## **Artikel 14**

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

## **Artikel 15**

1. De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het

formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

2. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

#### **Artikel 16**

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 17**

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

#### *§ 2. Geschillen*

#### **Artikel 18**

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
2. Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.
3. Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid.
4. Bij regeling van Onze Minister van Defensie, in overeenstemming met Onze Minister, worden nadere regels gesteld aan de geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten teneinde de deskundigheid inzake de militaire gezondheidszorg te waarborgen.
5. De zorgaanbieder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

#### **Artikel 19**

1. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
2. De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.
3. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.



## **Artikel 20**

De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-.

## **Artikel 21**

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met §1;
- b. de mededeling, bedoeld in 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

2. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.

3. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

## **Artikel 22**

1. De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.

2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.

3. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

### *§ 3. Geheimhouding*

## **Artikel 23**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## HOOFDSTUK 4. TOEZICHT EN HANDHAVING

### Artikel 24

1. De ambtenaren van het Staatstoezicht op de volksgezondheid zijn belast met het toezicht op de naleving van hetgeen bij of krachtens de artikelen 2 tot en met 11 en 13 tot en met 23, dan wel in een aanwijzing of bevel als bedoeld in artikel 27 of artikel 28 is bepaald. Zij rapporteren daaromtrent aan Onze Minister.

2. Het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2 en 3 is mede gericht op het bevorderen van het gebruik van standaarden door zorgaanbieders en zorgverleners.

3. De in het eerste lid bedoelde ambtenaren zijn bevoegd, met medeneming van de benodigde apparatuur, een woning binnen te treden zonder toestemming van de bewoner, voor zover de woning deel uitmaakt van een bouwkundige voorziening voor het verlenen van zorg.

4. De in het eerste lid bedoelde ambtenaren zijn, voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd tot inzage van de dossiers van cliënten. Voor zover de betrokken zorgverlener uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding van het dossier verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de betrokken ambtenaar.

5. De in het eerste lid bedoelde ambtenaren zijn bevoegd het niet naleven door een zorgaanbieder van een verplichting die voor hem uit het bepaalde bij of krachtens deze wet voortvloeit, buiten behandeling te laten, tenzij sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de zorg een ernstige bedreiging kan betekenen, of het belang van goede zorg anderszins daaraan redelijkerwijs in de weg staat.

### Artikel 25

1. De in artikel 24 bedoelde ambtenaren onderzoeken meldingen van aanbieders en zorgverleners als bedoeld in artikel 11 en andere meldingen, teneinde vast te stellen of sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de zorg een ernstige bedreiging kan betekenen, of met het oog op het belang van een goede zorg anderszins noodzaakt tot nader onderzoek.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld omtrent:

a. de wijze waarop een melding wordt gedaan en de gegevens, die de melding ten minste bevat;

b. de wijze waarop een melding wordt onderzocht, en de termijnen waarbinnen aan de melder en andere betrokkenen schriftelijk wordt medegedeeld dat de melding nader wordt onderzocht dan wel niet nader wordt onderzocht dan wel wat de uitkomst van het onderzoek is;

c. de wijze waarop het Staatstoezicht op de volksgezondheid de zorgaanbieder op zijn verzoek informeert of is vastgesteld dat er sprake is van een situatie, bedoeld in eerste lid;

d. de gevallen waarin nader onderzoek van een melding achterwege blijft;

e. de wijze waarop het onderzoek, buiten de gevallen, bedoeld onder d, wordt afgesloten en daarover informatie wordt verstrekt aan de melder en andere betrokkenen.

3. Voor zover bij het onderzoeken van een melding gegevens van een cliënt ter beschikking van het Staatstoezicht op de volksgezondheid zijn gekomen, ter zake waarvan de betrokken zorgverlener uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de ambtenaren van het Staatstoezicht jegens anderen dan de cliënt.

4. Indien het Staatstoezicht op de volksgezondheid vaststelt dat sprake is van een van de in het eerste lid bedoelde situaties, neemt hij passende maatregelen, het in kennis stellen van justitiële autoriteiten daaronder begrepen.

## **Artikel 26**

1. Het Staatstoezicht op de volksgezondheid en de Nederlandse Zorgautoriteit, bedoeld in de Wet marktordening gezondheidszorg, verstrekken elkaar desgevraagd de voor de uitoefening van hun taak benodigde inlichtingen en gegevens, alsmede inzage van zakelijke gegevens en bescheiden, voor zover dat voor de invulling van die taak redelijkerwijs nodig is.

2. Het Staatstoezicht verstrekt het College bescherming persoonsgegevens de gegevens en inlichtingen die van belang kunnen zijn voor de uitoefening van diens wettelijke taken.

## **Artikel 27**

1. Indien Onze Minister van oordeel is dat het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2, 3, 4, eerste lid, onderdelen a en b, en 5 tot en met 10 niet wordt nageleefd, kan hij, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, de zorgaanbieder een schriftelijke aanwijzing geven.

2. In de aanwijzing geeft Onze Minister met redenen omkleed aan op welke punten het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2, 3, 4, eerste lid, onderdelen a en b, en 5 tot en met 10 niet wordt nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen.

3. Een aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de zorgaanbieder er aan moet voldoen.

4. Indien het nemen van maatregelen in verband met gevaar voor de veiligheid of de gezondheid redelijkerwijs geen uitstel kan lijden, kan de met het toezicht belaste ambtenaar een schriftelijk bevel geven. In voorkomend geval wordt daarvan onverwijld mededeling gedaan aan Onze Minister wie het mede aangaat. Het bevel heeft een geldigheidsduur van zeven dagen, welke door Onze Minister, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, kan worden verlengd.

5. De zorgaanbieder is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing onderscheidenlijk onmiddellijk aan het bevel te voldoen.

6. De bevoegdheid tot het verlengen van de geldigheidsduur van een bevel wordt niet gemandateerd aan een ambtenaar van het Staatstoezicht op de volksgezondheid.

## **Artikel 28**

1. Indien Onze Minister van oordeel is dat de organisatiestructuur van de zorgaanbieder in ernstige mate afbreuk doet aan het verlenen van goede zorg als bedoeld in artikel 2, kan hij de aanwijzing, bedoeld in artikel 27, eerste lid, in de vorm van een structurele maatregel aan de zorgaanbieder opleggen teneinde voortgaande inbreuk op de kwaliteit van de zorgverlening te voorkomen.

2. Onze Minister geeft een aanwijzing als bedoeld in het eerste lid niet:  
a. dan nadat op diens verzoek over de bedrijfskundige gevolgen van de voorgenomen aanwijzing voor de desbetreffende zorgaanbieder een rapport als bedoeld in artikel 21, eerste lid, van de Wet marktordening gezondheidszorg is uitgebracht door de in dat artikel bedoelde zorgautoriteit, en

b. indien het doel om voortgaande inbreuk op de kwaliteit van zorgverlening te voorkomen door middel van een even effectieve, voor de desbetreffende zorgaanbieder minder belastende maatregel kan worden bereikt.

#### **Artikel 29**

1. Onze Minister is, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, bevoegd tot toepassing van bestuursdwang ter handhaving van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 13 tot en met 23 dan wel een krachtens artikel 27 of artikel 28 gegeven aanwijzing of bevel.

2. Onze Minister is bevoegd een last onder dwangsom op te leggen aan de zorgaanbieder en de zorgverlener die geen gegevens verstrekt als bedoeld in artikel 11, tweede lid, of geen medewerking verleent aan de inzage van dossiers als bedoeld in artikel 24, vierde lid.

#### **Artikel 30**

1. Onze Minister is, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, bevoegd een bestuurlijke boete van ten hoogste € 33.500,- op te leggen ter zake van een handelen of nalaten in strijd met artikel 11, eerste lid, of het bepaalde bij of krachtens een algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 4, tweede of derde lid.

2. Degene die handelt of nalaaft in strijd met artikel 11, eerste lid, of het bepaalde bij of krachtens een algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 4, tweede of derde lid, wordt gestraft met hechtenis van ten hoogste een jaar of een geldboete van de derde categorie.

3. Het in het tweede lid strafbaar gestelde feit is een overtreding.

### **HOOFDSTUK 5. EVALUATIE**

#### **Artikel 31**

Onze Minister zendt binnen vijf jaar na de inwerkingtreding van deze wet aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van deze wet in de praktijk.

### **HOOFDSTUK 6. WIJZIGINGEN IN EN INTREKKING VAN ANDERE WETTEN EN OVERGANGSRECHT**

#### **Artikel 32**

1. De Kwaliteitswet zorginstellingen wordt ingetrokken.

2. Het Besluit kwaliteitseisen ziekenhuisbloedbanken en het Besluit zorgplanbespreking AWBZ-zorg berusten op artikel 5.

#### **Artikel 33**

De Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1, eerste lid, onderdeel c, komt te luiden:

c. *zorgaanbieder*: zorgaanbieder als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

B

In artikel 16 wordt de zinsnede «artikel 8, eerste lid, van de Kwaliteitswet zorginstellingen» vervangen door: de ambtenaren, bedoeld in artikel 24 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

### **Artikel 34**

De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 40 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste tot en met derde lid alsmede de aanduiding «4.» voor het vierde lid vervallen.

2. In de aanhef van de resterende tekst vervalt het woord «voorts».

3. Onder vervanging van de puntkomma aan het slot van onderdeel c door een punt, vervalt onderdeel d.

B

In artikel 43, derde lid, vervalt de zinsnede «en wordt hij ter zake van deze verrichtingen voor de toepassing van artikel 96 met die personen gelijkgesteld».

C

In artikel 86, eerste lid, wordt «bij of krachtens artikel 40, eerste, derde en vierde lid, gestelde voorschriften» vervangen door: krachtens artikel 40 gestelde voorschriften.

D

De artikelen 87a en 100a vervallen.

E

Artikel 92, tweede lid, vervalt en het derde lid wordt vernummerd tot het tweede lid.

F

Artikel 96 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste en het tweede lid komen als volgt te luiden:

1. Degene die bij het verrichten van handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg buiten noodzaak schade of een aanmerkelijke kans op schade aan de gezondheid van een ander veroorzaakt, wordt, indien hij weet of ernstige reden heeft om te vermoeden dat hij bij het verrichten van die handelingen schade of een aanmerkelijke kans op schade aan de gezondheid van een ander veroorzaakt, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vierde categorie.

2. Degene die bij het verrichten van handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg buiten noodzaak schade of een aanmerkelijke kans op schade aan de gezondheid van een ander veroorzaakt, wordt gestraft met hechtenis van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.

2. Het vierde lid vervalt.

G

In artikel 97 wordt de komma na «categorie» vervangen door een punt en vervalt de daarop volgende tekst.

H

Artikel 98, derde lid, vervalt.

I

Artikel 99, derde lid, vervalt.

J

In artikel 100 wordt de zinsnede «– artikel 40, vierde lid;» vervangen door: – artikel 40;.

K

Artikel 101 wordt als volgt gewijzigd:

1. In artikel 101 wordt «artikel 40, vierde lid,» vervangen door: artikel 40.

2. De komma na «categorie» wordt vervangen door een punt en de daarop volgende tekst vervalt.

L

Artikel 102 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt «artikel 96, tweede lid» vervangen door: artikel 96, eerste lid.

2. Het tweede lid komt te luiden:

2. De in de artikelen 96, tweede lid, 97, 98, 99 en 101 strafbaar gestelde feiten zijn overtredingen.

M

Artikel 103 komt te luiden:

### **Artikel 103**

1. Indien tijdens het plegen van een strafbaar feit, omschreven in artikel 97, nog geen vier jaren zijn verlopen sedert een vroegere veroordeling van de schuldige wegens een strafbaar feit, omschreven in de artikelen 96 en 97, onherroepelijk is geworden, kan hechtenis van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie worden opgelegd.

2. Indien tijdens het plegen van een strafbaar feit, omschreven in artikel 96, eerste lid, nog geen vier jaren zijn verlopen sedert een vroegere veroordeling van de schuldige wegens een strafbaar feit, omschreven in

de artikelen 96 en 97, onherroepelijk is geworden, kan de gevangenisstraf met een derde worden verhoogd.

3. Indien tijdens het plegen van een strafbaar feit, omschreven in artikel 96, tweede lid, nog geen vier jaren zijn verlopen sedert een vroegere veroordeling van de schuldige wegens een strafbaar feit, omschreven in de artikelen 96 en 97, onherroepelijk is geworden, kan hechtenis voor de duur van een jaar en vier maanden worden opgelegd.

4. Onder vroegere veroordeling als bedoeld in dit artikel wordt mede verstaan een vroegere veroordeling door een strafrechter in een andere lidstaat van de Europese Unie wegens feiten soortgelijk aan de feiten, bedoeld in de artikelen 96 en 97.

N

In artikel 104, derde lid, vervalt de zinsnede «en worden voor de toepassing van artikel 96 gelijkgesteld met degenen die in het desbetreffende register ingeschreven staan».

O

In de artikelen 107, eerste lid, en 107a wordt de zinsnede «de artikelen 34, vierde lid, en 96» vervangen door: artikel 34, vierde lid,.

### **Artikel 35**

1. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector wordt ingetrokken.

2. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector blijft van toepassing met betrekking tot klachten, die voor het tijdstip van inwerkingtreding van het eerste lid zijn ingediend bij een klachtencommissie als bedoeld in artikel 2 van die wet.

3. Binnen een jaar na het tijdstip van inwerkingtreding van de hierna genoemde bepalingen draagt de zorgaanbieder zorg voor:

a. vaststelling van een regeling als bedoeld in artikel 13, eerste lid;

b. aansluiting bij een geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18, eerste lid.

4. Tot het tijdstip waarop een regeling als bedoeld in artikel 13, eerste lid, van kracht is geworden, blijft een regeling, vastgesteld op grond van artikel 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, van toepassing op de behandeling van klachten.

5. Een mededeling als bedoeld in artikel 2, vijfde lid, onderdeel van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector wordt voor de toepassing van artikel 21, eerste lid, gelijkgesteld aan een mededeling als bedoeld in artikel 17, eerste lid.

### **Artikel 36**

De Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen wordt als volgt gewijzigd:

A

In Hoofdstuk 1, Afdeling 3, Paragraaf 2, worden na artikel 1.57a drie artikelen ingevoegd, luidende:

#### **Artikel 1.57b**

1. De houder van een kindercentrum of een gastouderbureau treft schriftelijk een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een

ouder of een kind in het kader van de kinderopvang. De houder brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

2. De in het eerste lid bedoelde regeling:

a. voorziet erin dat schriftelijk ingediende klachten van ouders worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de houder;

b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;

c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de houder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;

d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de houder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;

e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;

f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

3. De houder van een kindercentrum of een gastouderbureau ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

4. Door of namens een ouder kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, schriftelijk een klacht tegen de houder van een kindercentrum of een gastouderbureau worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een ouder of een kind.

5. De houder van een kindercentrum of een gastouderbureau deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de houder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

6. De houder van een kindercentrum of een gastouderbureau draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:

a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;

b. de wijze waarop de houder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;

c. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a;

d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;

e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;

f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;

g. de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.



7. De houder van een kindercentrum of een gastouderbureau zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezicht- houder, genoemd in artikel 1.61, eerste lid.

8. Klachten die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn worden door haar gemeld aan de toezichthouder, genoemd in artikel 1.61, eerste lid.

#### **Artikel 1.57c**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de houder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de houder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de toezicht- houder, genoemd in artikel 1.61, eerste lid.

#### **Artikel 1.57d**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van artikel 1.57b en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **B**

Artikel 1.60a wordt als volgt gewijzigd:

1. Voor de tekst wordt de aanduiding «1.» geplaatst.
2. De laatste volzin van het eerste lid komt te vervallen.
3. Er wordt een tweede lid toegevoegd, luidende:
  2. Artikel 1.57b, tweede tot en met achtste lid, en de artikelen 1.57c en 1.57d zijn van overeenkomstige toepassing.

#### **C**

In Hoofdstuk 2, Afdeling 2, Paragraaf 2, wordt na artikel 2.13 een artikel ingevoegd, luidende:

#### **Artikel 2.13a**

1. De houder treft schriftelijk een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een ouder of een kind in het kader van het peuterspeel- zaalwerk. De houder brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
2. Artikel 1.57b, tweede tot en met achtste lid, en de artikelen 1.57c en 1.57d zijn van overeenkomstige toepassing.

#### **D**

In artikel 2.15 wordt «elk» vervangen door: elke.

E

Artikel 2.18 wordt als volgt gewijzigd:

1. Voor de tekst wordt de aanduiding «1» geplaatst.

2. De laatste volzin van het eerste lid komt te vervallen.

3. Er wordt een tweede lid toegevoegd, luidende:

2. Artikel 1.57b, tweede tot en met achtste lid, en de artikelen 1.57c en 1.57d zijn van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 37**

De Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 69, vijfde lid, vervalt.

B

Artikel 70, derde lid, vervalt.

### **Artikel 38**

In artikel 7 van de bij de Algemene wet bestuursrecht behorende Bevoegdheidsregeling bestuursrechtspraak wordt met inachtneming van de alfabetische volgorde ingevoegd: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg: Hoofdstuk 4.

### **Artikel 39**

De Wet van 7 april 2005 tot wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Stb. 216) wordt ingetrokken.

### **Artikel 40**

Artikel 4, eerste lid, onderdeel b, geldt gedurende een jaar na het tijdstip van inwerkingtreding van dat artikelonderdeel niet voor op dat tijdstip geldende overeenkomsten tussen een zorgaanbieder en de zorgverleners en opdrachtnemers die hij zorg doet verlenen, mits zij niet in strijd zijn met de strekking van genoemd artikelonderdeel.

## **HOOFDSTUK 7. SAMENLOOPBEPALINGEN**

### **Artikel 41**

Indien het bij koninklijke boodschap van 30 juni 2009 ingediende voorstel van wet, houdende regels ten aanzien van zorg en dwang voor personen met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap (Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten) (31 996), tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, komt artikel 45, tweede lid, van de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten te luiden als volgt:

2. De cliënt of diens vertegenwoordiger kunnen, onverminderd hetgeen is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, een klacht over een beslissing als bedoeld in het eerste lid, onderdelen a tot en met e, indienen bij de commissie, bedoeld in het eerste lid.

#### **Artikel 42**

Indien het bij koninklijke boodschap van 30 juni 2009 ingediende voorstel van wet houdende regels ten aanzien van zorg en dwang voor personen met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap (Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten) (31 996) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, wordt in artikel 451, tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek «degene die zorg als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel a, van de Kwaliteitswet zorginstellingen of zorg aangewezen krachtens artikel 1, tweede lid, van die wet aanbiedt» vervangen door: de zorgaanbieder, bedoeld in artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

#### **Artikel 43**

Indien het bij koninklijke boodschap van 4 juni 2010 ingediende voorstel van wet houdende vaststelling van een Wet forensische zorg en daarmee verband houdende wijzigingen in diverse andere wetten (Wet forensische zorg) (32 398) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, wordt de Wet forensische zorg als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1, eerste lid, wordt als volgt gewijzigd:

1. Onderdeel f komt te luiden:

f. *instelling*: een door Onze Minister aangewezen instelling als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, die strekt tot de verlening van forensische zorg.;

2. Onderdeel o komt te luiden:

o. *zorgaanbieder*: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg die een instelling in stand houdt waarin forensische zorg wordt verleend.;

B

De artikelen 7.13, 7.13B, 7.13C en 7.13D vervallen.

#### **Artikel 44**

Indien het bij koninklijke boodschap van 27 oktober 2011 ingediende voorstel van wet tot wijziging van diverse wetten in verband met de invoering van de verplichting voor bepaalde instanties waar professionals werken en voor bepaalde zelfstandige professionals om te beschikken over een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en de kennis en het gebruik daarvan te bevorderen, onderscheidenlijk die meldcode te hanteren (verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling) (33 062) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, vervallen de artikelen XVII en XVIII van die wet.

## **Artikel 45**

Indien het bij koninklijke boodschap van 27 oktober 2011 ingediende voorstel van wet tot wijziging van diverse wetten in verband met de invoering van de verplichting voor bepaalde instanties waar professionals werken en voor bepaalde zelfstandige professionals om te beschikken over een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en de kennis en het gebruik daarvan te bevorderen, onderscheidenlijk die meldcode te hanteren (verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling) (33 062) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, wordt de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg als volgt gewijzigd:

A

Artikel 40a vervalt.

B

In artikel 86, eerste lid, vervalt: en artikel 40a.

C

In artikel 87a vervalt: of artikel 40a.

## **Artikel 46**

Indien het bij koninklijke boodschap van 27 oktober 2011 ingediende voorstel van wet tot wijziging van diverse wetten in verband met de invoering van de verplichting voor bepaalde instanties waar professionals werken en voor bepaalde zelfstandige professionals om te beschikken over een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en de kennis en het gebruik daarvan te bevorderen, onderscheidenlijk die meldcode te hanteren (verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling) (33 062) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, vervalt artikel 15a van de Wet publieke gezondheid.

## **Artikel 47**

Indien het bij koninklijke boodschap van 5 december 2011 ingediende voorstel van wet houdende bepalingen ter versterking van de zeggenschap en bescherming tegen geweld in de zorgrelatie van cliënten in de AWBZ-zorg (Beginselenwet AWBZ-zorg) (33 109) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, wordt die wet als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1 komt te luiden:

### **Artikel 1**

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- *Onze Minister*: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- *verblijf*: verblijf als omschreven krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;
- *zorg*: zorg als omschreven bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;

– *zorgplan*: schriftelijk of elektronisch als zodanig vastgelegde uitkomsten van hetgeen met de cliënt dan wel een persoon als bedoeld in artikel 3 is besproken met betrekking tot de in artikel 2 genoemde onderwerpen.

2. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt onder *cliënt*, *zorgverlener*, *zorgaanbieder*, *melding*, *geweld in de zorgrelatie* en *dossier* verstaan hetgeen daaronder wordt verstaan in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

B

De aanduiding «§ 3. *Bescherming tegen geweld in de zorgrelatie*» en de artikelen 6, 7 en 8 vervallen.

C

Artikel 10, eerste lid, komt te luiden:

1. De in artikel 9 bedoelde ambtenaren zijn belast met het onderzoeken van meldingen als bedoeld in artikel 5 teneinde vast te stellen of:

a. sprake is van een inbreuk op in artikel 2 genoemde rechten van een cliënt;

b. een inbreuk op de in het zorgplan vastgelegde afspraken de fysieke of psychische gezondheid van de cliënt schaadt of kan schaden en zodanig ernstig is dat dit aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen.

D

In artikel 11, eerste en tweede lid, wordt telkens de zinsnede «2, 3, 4, 6, eerste lid of 7» vervangen door: 2, 3 of 4.

E

In artikel 13, eerste lid, vervalt de zinsnede: geen gegevens verstrekt als bedoeld in artikel 8, tweede lid, of.

F

De artikelen 12 en 20 vervallen.

#### **Artikel 48**

Indien het bij koninklijke boodschap van 9 mei 2012 ingediende voorstel van wet tot wijziging van de Wet cliëntenrechten zorg en andere wetten in verband met de taken en bevoegdheden op het gebied van de kwaliteit van de zorg (33 243) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, vervallen de artikelen I tot en met VI en XXXXI tot en met XXXXV van die wet.

#### **Artikel 49**

Indien het bij koninklijke boodschap van 9 mei 2012 ingediende voorstel van wet tot wijziging van de Wet marktordening gezondheidszorg, de Wet cliëntenrechten zorg en enkele andere wetten in verband met het tijdig signaleren van risico's voor de continuïteit van zorg alsmede in verband met het aanscherpen van procedures met het oog op de kwaliteit en bereikbaarheid van zorg (33 253) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, vervallen artikel I, onderdeel A, en de artikelen II en VII van die wet.

## **Artikel 50**

Indien het bij koninklijke boodschap van 9 mei 2012 ingediende voorstel van wet tot wijziging van de Wet marktordening gezondheidszorg, de Wet cliëntenrechten zorg en enkele andere wetten in verband met het tijdig signaleren van risico's voor de continuïteit van zorg alsmede in verband met het aanscherpen van procedures met het oog op de kwaliteit en bereikbaarheid van zorg (33 253) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, komt in artikel 16, van de Wet marktordening gezondheidszorg onderdeel g te luiden als volgt:

g. de taak, bedoeld in artikel 28, tweede lid, onderdeel a, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

## **Artikel 51**

Indien het bij koninklijke boodschap van 9 mei 2012 ingediende voorstel van wet tot wijziging van de Wet marktordening gezondheidszorg, de Wet cliëntenrechten zorg en enkele andere wetten in verband met het tijdig signaleren van risico's voor de continuïteit van zorg alsmede in verband met het aanscherpen van procedures met het oog op de kwaliteit en bereikbaarheid van zorg (33 253) tot wet is of wordt verheven en in werking is getreden, wordt in artikel 3, eerste lid, onderdeel b, van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen «of fusie» vervangen door: of het aangaan van een concentratie als omschreven in de Mededingingswet.

## **Artikel 52**

Indien het bij koninklijke boodschap van 21 december 2012 ingediende voorstel van wet tot wijziging van de Wet cliëntenrechten zorg, de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg, de Wet marktordening gezondheidszorg en de Zorgverzekeringswet (cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens) (33 509) tot wet is verheven en eerder in werking is getreden dan deze wet, komt de aanhef van artikel 33 van deze wet te luiden: De Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg wordt als volgt gewijzigd.

## **HOOFDSTUK 8. SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 53**

Deze wet treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip, dat voor de verschillende artikelen of onderdelen daarvan verschillend kan worden vastgesteld.

### **Artikel 54**

Deze wet wordt aangehaald als: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren die zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te Wassenaar, 7 oktober 2015

Willem-Alexander

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E.I. Schippers

Uitgegeven de *elfde* november 2015

De Minister van Veiligheid en Justitie,  
G.A. van der Steur

## Transponeringstabel 32 402

Oud	Nieuw
Hoofdstuk 1	Hoofdstuk 1
Begripsbepalingen	Begripsbepalingen
1	1
Hoofdstuk 2	Hoofdstuk 2
Goede zorg	Goede zorg
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
Hoofdstuk 3	Hoofdstuk 3
Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling	Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18
19	19
20	20
21	21
22	22
23	23
Hoofdstuk 4	Hoofdstuk 4
Toezicht en handhaving	Toezicht en handhaving
24	24
25	25
26	26
27	27
28	28
29	29
30	30
Hoofdstuk 4a (amt. 44)	Hoofdstuk 5
Evaluatie	Evaluatie
30a (amt. 44)	31
Hoofdstuk 5	Hoofdstuk 6
Wijzigingen in en intrekking van andere wetten en overgangsrecht	Wijzigingen in en intrekking van andere wetten en overgangsrecht
31	32
32	33
33	34
34	35
35	36
36	37
37	38
38	39
39	40
Hoofdstuk 5	Hoofdstuk 7
Samenloopbepalingen	Samenloopbepalingen
40	41
41	42
42	43
43	44
44	45
45	46
46	47
47	48
48	49
49	50
50	51
51	52



---

Oud	Nieuw
Hoofdstuk 6 Slotbepalingen	Hoofdstuk 8 Slotbepalingen
52	53
53	54

---