



308

Wet van 29 mei 1995 houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet klachtrecht cliënten zorgsector)

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses 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 gewenst is wettelijke regels te stellen ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg;

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 I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze wet wordt verstaan onder:

- a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- b. instelling:

1°. elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin:

- a. zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Ziekenfondswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet op de bejaardenoorden;

- b. uitvoerend werk wordt verricht op het terrein van de kinderopvang, het algemeen maatschappelijk werk, de maatschappelijke opvang en het welzijn van ouderen;

- c. verslavingszorg wordt verleend;

2°. een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet collectieve preventie;

- c. zorgaanbieder:

1°. een rechtspersoon of natuurlijk persoon, die een instelling in stand houdt;

2°. de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden;

3°. een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienst-

verband met een instelling, zorg als omschreven in de Ziekenfondswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten verleent;

d. cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;

e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredende organisatorische verbanden, waarin maatschappelijke zorg of gezondheidszorg wordt verleend, worden aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.

3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere natuurlijke personen, die maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verlenen, worden aangemerkt als zorgaanbieder in de zin van deze wet.

4. Deze wet is niet van toepassing op klachten van onvrijwillig in een inrichting opgenomen cliënten, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.

HOOFDSTUK II. BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 2

1. Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.

2. De in het eerste lid bedoelde regeling:

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

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 zorgaanbieder, 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 zorgaanbieder, 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 zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

4. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.

5. De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onder 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 zorgaanbieder 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. In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.

7. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

HOOFDSTUK III. NALEVING

Artikel 3

1. Iedere cliënt, alsmede de voor een instelling op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen ingestelde cliëntenraad kan de kantonrechter van de plaats waar de zorgaanbieder is gevestigd, schriftelijk verzoeken de zorgaanbieder te bevelen artikel 2 na te leven.

2. Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan de zorgaanbieder heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en deze daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard.

3. De kantonrechter kan in zijn beschikking aan de zorgaanbieder de verplichting opleggen bepaalde handelingen te verrichten of na te laten.

4. De bepalingen van de derde afdeling van de vijfde titel van het tweede boek van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK IV. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 4

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze wet 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 deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 5

In artikel 6, tweede lid, van de Wet voorzieningen gezondheidszorg¹ wordt de puntkomma na onderdeel d gewijzigd in een punt en vervalt onderdeel e.

Artikel 6

De Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen² wordt gewijzigd als volgt:

A. Artikel 41 wordt gewijzigd als volgt:

1. Het tweede lid komt te luiden:
2. Het bestuur van een ziekenhuis belast een commissie met de behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gegeven met betrekking tot de samenstelling van de commissie en de termijn waarbinnen de behandeling dient te zijn afgerond, alsmede andere regels met betrekking tot de werkwijze van de commissie.

2. In het derde lid worden de woorden «waaronder het bestuur van het ziekenhuis bereikbaar is voor klachten als bedoeld in het eerste lid» vervangen door: waar een klacht moet worden ingediend.

3. In het vijfde lid wordt «Het bestuur behoeft een klacht niet in behandeling te nemen» vervangen door: Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten.

4. In het zesde lid wordt «binnen twee weken na ontvangst van de klacht» vervangen door «uiterlijk op de tweede dag na die waarop de behandeling door de commissie moet zijn afgerond,» en wordt «daarop» vervangen door: op de klacht.

5. In het zevende lid wordt «binnen twee weken na ontvangst van de klacht geen beslissing» vervangen door: niet tijdig een beslissing.

B. Artikel 76 vervalt.

Artikel 7

1. Deze wet, met uitzondering van artikel 6, treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de datum van uitgifte van het Staatsblad, waarin zij wordt geplaatst. Op dat tijdstip treden tevens de artikelen 429a tot en met 429r van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in werking voor zaken op grond van artikel 3. Voor die zaken geldt artikel 345 van dat Wetboek niet. Artikel 6 treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.

2. De zorgaanbieder treft de in artikel 2 bedoelde regeling binnen drie maanden na de inwerkingtreding van deze wet.

3. Ten aanzien van een klacht als bedoeld in artikel 41, eerste lid, of 76 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen, ingediend voor het tijdstip van inwerkingtreding van artikel 6, blijft artikel 41 van die wet, zoals dat luidde voor dat tijdstip, van kracht.

Artikel 8

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Zie voor de behandeling in de Staten-Generaal:
Kamerstukken II 1992/93, 1993/94, 1994/95, 23 040.

Handelingen II 1994/95, blz. 2951–2962; 2974–2994; 3182.

Kamerstukken I 1994/95, 23 040 (216, 216a, 216b, 216c).

Handelingen I 1994/95, zie vergadering dd. 23 mei 1995.

¹ Stb. 1982, 563, laatstelijk gewijzigd bij wet van 15 december 1994, Stb. 916.

² Stb. 1995, 290.

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

Gegeven te 's-Gravenhage, 29 mei 1995

Beatrix

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. Borst-Eilers

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. G. Terpstra

Uitgegeven de *tweëntwintigste* juni 1995

De Minister van Justitie,
W. Sorgdrager