

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De heer B. F.

Directie Langdurige Zorg

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
DCo-160016

Uw brief
21-12-2016

Datum 7 februari 2017
Betreft: klacht WJZ Prinsenhof

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.*

Geachte heer F.,

Op 1 december jongstleden stuurde u een e-mail aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, waarin u melding maakt van een, volgens u, misstand cq. poging tot bedrog van een publiek orgaan door zorginstelling WZH Prinsenhof. Vanwege de werkverdeling tussen de minister en mij zal ik uw e-mail beantwoorden.

Allereerst wil ik u laten weten dat ik het waardeer dat u de moeite hebt genomen om een mail te sturen. Pas als zaken bekend zijn, kan er eventueel iets aan worden gedaan. Ik wil u graag vertellen hoe het een en ander geregeld is en wat u zelf zou kunnen doen.

In Nederland is het zo geregeld dat onder andere de zorgverzekeraars met hun zorgkantoren een zorgplicht hebben op grond van de Wet langdurige zorg. Om aan die zorgplicht te voldoen, contracteren zij de zorg bij zorgaanbieders. Zorgkantoren kopen dus de benodigde zorg in. De zorginstellingen zijn vervolgens verplicht de gecontracteerde zorg te leveren die van goede kwaliteit is en van een goed niveau zoals beschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het is de taak van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) om daarop toe te zien.

Toegespitst op de zorg die uw moeder in WZH Prinsenhof heeft ontvangen, is het zo dat deze instelling er verantwoordelijk voor is dat er zorg verleend wordt die voldoet aan de eisen van genoemde Wkkgz. In die wet is niet alleen geregeld wat onder goede zorg wordt verstaan, maar ook dat de zorgaanbieder een regeling moet treffen voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten over hem.

Wie vastloopt met een klacht kan een beroep doen op een klachtenfunctionaris of een cliëntenvertrouwenspersoon (cvp), een persoon die een cliënt kan helpen om samen met de zorgverlener een oplossing te vinden voor de klacht. De klachtenfunctionaris voor WZH Prinsenhof is mevrouw M.V. Haar telefoonnummer is en haar e-mailadres is.

Komt men er toch niet uit met de zorgverlener, dan kan men een klacht indienen bij een onafhankelijke geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris kan u informeren

over de procedure en u daarbij helpen.

Directie Langdurige Zorg

Ook zou u uw klachten kunnen neerleggen bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ), dat onderdeel is van IGZ. Ik heb begrepen van het LMZ dat u dat inmiddels gedaan heeft. U heeft daarmee dan ook de juiste weg bewandeld. Het LMZ geeft advies en informatie over de afhandeling van klachten over de kwaliteit van zorg. Het LMZ lost geen klachten op, maar kan uw vragen beantwoorden en u helpen met praktische tips.

Kenmerk
DCo-160016

De vragen en klachten die worden ingediend bij het LMZ zijn belangrijk voor het werk van het LMZ en de IGZ en worden gebruikt voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Het aan de orde stellen van zaken die niet goed gaan en het indienen van een klacht helpen uiteindelijk bij het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

Ik hoop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd en wens u en uw moeder verder alle goeds toe.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,
namens deze,
de directeur Langdurige Zorg,

drs. M. Verbeek