

REACTIE STICHTING GESCHILLEN IN DE ZORG OP CONSULTATIE EVALUATIEWET WKKGZ

Inleiding

Wij waarderen het doel van de wet om de positie van de cliënt te versterken en de kwaliteit van geschilbeslechting te verbeteren. Tegelijkertijd plaatsen wij kritische kanttekeningen bij enkele voorgestelde maatregelen. Zo missen wij een overtuigende onderbouwing voor het verband tussen het aantal behandelde geschillen en de kwaliteit van de geschilbeslechting. Daarnaast voorzien wij een mogelijk averechtse werking als gevolg van de inperking van de erkenningstermijn in relatie tot de beoogde kwaliteitsverbeteringen.

Algemeen

Het wetsvoorstel leunt sterkt op het onderzoek van de KWINK-groep. Zoals ook door ons aangegeven aan uw ministerie als reactie op het onderzoeksrapport, twijfelen wij op onderdelen aan de validiteit van het onderzoek van KWINK. Ter illustratie: de uitkomsten en conclusies van dit onderzoek verwijzen meermaals naar de ervaringen van cliënten (indieners) met de geschilleninstanties. KWINK heeft nagelaten in haar rapport aan te geven bij welke geschilleninstantie de 208 respondenten hun ervaringen hebben opgedaan. Het kan echter niet anders dan dat deze ervaringen vooral afkomstig zijn van indieners bij de grotere geschilleninstanties (zoals Geschillencommissie Zorg) gelet op de grote aantallen die deze instanties jaarlijks behandelen. De conclusies van het onderzoek zeggen daarom niet of nauwelijks iets over hoe de indieners hun proces hebben ervaren bij geschilleninstanties die minder dan 5 geschillen op jaarbasis behandelen, zoals de onze, doch die niet zijn meegenomen in het onderzoek van KWINK. Conclusies uit het onderzoek over (onvoldoende) gepercipieerde onafhankelijkheid, persoonlijke ondersteuning en begeleiding geven aan cliënten (indieners) en informatievoorziening zijn naar ons mening aldus alleen terug te herleiden tot (het kwaliteitsniveau van) de grotere geschilleninstanties. Daarbij is van belang dat bij de beantwoording van onderzoeksvragen door cliënten de ontvangen uitspraak van de geschilleninstantie van invloed kan zijn geweest. Van vaststaande feiten is in ieder geval geen sprake.

Ontbrekende correlatie tussen kwaliteit en aantal geschillen (artikel 18 lid 5)

Het wetsvoorstel en de onderliggende rapporten stellen dat de kwaliteit van geschilbeslechting omhoog moet en dat er meer uniformiteit en professionalisering nodig is bij geschilleninstanties. Daarbij wordt impliciet of expliciet verwezen naar het aantal behandelde geschillen per instantie als indicator voor kwaliteit. Wij willen benadrukken dat er geen directe of noodzakelijke correlatie bestaat tussen het aantal behandelde geschillen per jaar en de kwaliteit van de geschilbehandeling.

Veel geschilleninstanties behandelen slechts enkele zaken per jaar, maar dit zegt niets over de deskundigheid, onafhankelijkheid of zorgvuldigheid waarmee deze zaken worden behandeld. Zo kunnen ervaren voorzitters/leden zitting hebben in een geschilleninstantie. Deze ervaring is dan elders opgedaan (bijvoorbeeld rechterlijke macht, tuchtcommissies, bezwaarschriftencommissies en/of klachtencommissies).

Kleine geschilleninstanties, bijvoorbeeld gericht op specifieke zorgbranches of zzp'ers, kunnen juist door hun focus en betrokkenheid kwalitatief hoogwaardig werk leveren, ondanks een beperkt aantal zaken. Het risico bestaat dat kleinere, goed functionerende geschilleninstanties door strengere eisen rondom minimale aantallen zaken of schaalgrootte onnodig verdwijnen, wat de keuzevrijheid en toegankelijkheid voor zowel cliënten als zorgaanbieders beperkt. Wij zijn sterk van mening dat kleine, branchegerichte, geschilleninstanties eerder bijdragen aan een laagdrempelige geschillenbeslechting vanuit clientperspectief dan grote, meer generieke instanties. Grote instanties opereren meer formalistisch. Dit gaat ten koste van passende procesbegeleiding van cliënten. Zoals hiervoor genoemd, menen wij dit ook terug te zien in de bevindingen van KWINK."

Wij pleiten ervoor om kwaliteitseisen te baseren op inhoudelijke criteria (zoals deskundigheid, onafhankelijkheid, transparantie en cliëntgerichtheid), en niet op kwantitatieve drempels die niet onderbouwd zijn door onderzoek. Het aantal geschillen zou niet medebepalend moeten zijn voor het behouden van een erkenning zoals nu in artikel 18 lid 5 wordt voorgesteld. Zo deze bepaling wel gehandhaafd blijft, pleiten we ervoor om dit bij wet te regelen en niet bij lagere regelgeving, zodat democratische controle op dit belangrijke onderdeel gewaarborgd is.

Erkenningstermijn en beoogde kwaliteitsverbetering (artikel 32)

Het wetsvoorstel beoogt de kwaliteit van geschilbeslechting te verhogen door strengere eisen te stellen aan geschilleninstanties, waaronder eisen op het gebied van onafhankelijkheid, deskundigheid en informatievoorziening. Dit zijn ambities die wij onderschrijven. Echter, het voorstel om de erkenningstermijn te beperken, baart ons grote zorgen.

De implementatie van strengere kwaliteitseisen vraagt om investeringen in professionalisering, deskundigheidsbevordering, betere informatievoorziening en transparantie. Deze investeringen brengen aanzienlijke kosten met zich mee, zeker voor kleinere geschilleninstanties die zich richten op specifieke doelgroepen, zoals zzp'ers in de zorg.

Een korte erkenningstermijn maakt het lastig om deze kosten verantwoord te spreiden en terug te verdienen. De onzekerheid over het behoud van erkenning na een korte periode kan leiden tot terughoudendheid bij het doen van noodzakelijke investeringen in kwaliteit. Dit werkt averechts op het doel van het wetsvoorstel: in plaats van kwaliteitsverbetering kan het leiden tot verschraling van het aanbod, schaalvergroting en het verdwijnen van kleine, gespecialiseerde geschilleninstanties.

Instanties zullen mogelijk kiezen voor minimale investeringen of zelfs stoppen, uit vrees voor het niet kunnen terugverdienen van kosten binnen de korte termijn. Dit raakt vooral de kleine zorgaanbieders en zzp'ers, die nu vaak zijn aangewezen op laagdrempelige en toegespitste geschilleninstanties. De beoogde professionalisering en kwaliteitsverbetering dreigt hierdoor vooral ten goede te komen aan grote, generieke geschilleninstanties, terwijl maatwerk en branchekennis verloren gaan.

Wij pleiten ervoor om bij het aanscherpen van de kwaliteitseisen:

- Te kiezen voor een langere erkenningstermijn, zodat geschilleninstanties voldoende tijd en zekerheid hebben om te investeren in kwaliteit.
- De invoering van nieuwe eisen gefaseerd te laten verlopen, zoals ook de SER adviseert, zodat instanties zich hierop kunnen voorbereiden en de kosten verantwoord kunnen spreiden.
- Specifiek oog te houden voor de positie van kleine aanbieders en zzp'ers, zodat de diversiteit en toegankelijkheid van geschilbeslechting behouden blijft.

Eén geschilleninstantie

In de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel is de mogelijkheid opgenomen om bij een volgende evaluatie de stap te zetten naar één geschilleninstantie. Wij vinden dat voornemen zeer prematuur. Zoals hiervoor reeds aangegeven, ontbreekt feitelijke informatie op basis waarvan de conclusie gerechtvaardigd is dat één geschilleninstantie de enige, noodzakelijke oplossing is voor de gepercipieerde knelpunten in de huidige situatie. Om dan nu al voor te sorteren op één geschilleninstantie terwijl in de toelichting niets is opgenomen over of, hoe en welke nadere onderzoeken zullen worden uitgevoerd om de feiten boven water te krijgen, is echt veel te vroeg.

Slotopmerkingen en aanbevelingen

Kwaliteit boven kwantiteit: inhoudelijke kwaliteit wordt niet automatisch bereikt met meer kwantiteit terwijl regels voor kwaliteitsverbetering wel een positief effect hebben op geschilleninstanties die weinig geschillen behandelen.

Voorkom averechtse effecten: Voorkom dat zzp'ers en kleine zorgaanbieders de dupe worden van schaalvergroting. Op dit moment zijn er voor zzp'ers en kleine zorgaanbieders verschillende mogelijkheden om laagdrempelig, tegen redelijke kosten, geschillenbehandeling te faciliteren.

Maatwerk en proportionaliteit: Zorg voor ruimte voor maatwerk, zowel qua eisen aan geschilleninstanties als qua termijnen voor geschilbehandeling (zie hiervoor ook de ZonMw-evaluatie van de Wkkgz).

Wij roepen op tot een genuanceerde benadering, waarbij de diversiteit van de zorgsector en de belangen van zowel cliënten als kleine zorgaanbieders, waaronder zzp'ers, worden geborgd in de verdere uitwerking van het wetsvoorstel.

Wij ondersteunen het streven naar hoogwaardige geschilbeslechting, maar waarschuwen dat de voorgestelde korte erkenningstermijn in combinatie met strengere eisen een averechtse werking heeft op investeringen in kwaliteit en de toegankelijkheid voor zzp'ers in de zorg. Wij adviseren het wetsvoorstel op dit punt aan te passen, in lijn met de bevindingen uit de ZonMw-evaluatie, zodat de doelstellingen van de Wkkgz daadwerkelijk worden gerealiseerd.

Wij pleiten ervoor om:

- De erkenningstermijn voor geschilleninstanties te verlengen, zodat investeringen in kwaliteit verantwoord kunnen worden gespreid en de continuïteit van gespecialiseerde instanties wordt gewaarborgd.
- De invoering van aanvullende eisen gefaseerd te laten verlopen, conform de aanbevelingen uit de evaluatie, zodat instanties zich hierop kunnen voorbereiden en de kosten beheersbaar blijven.
- Specifiek oog te houden voor de positie van kleine aanbieders en zzp'ers, zodat diversiteit, maatwerk en toegankelijkheid in de geschilbeslechting behouden blijven.

Gorinchem, 6 juni 2025