

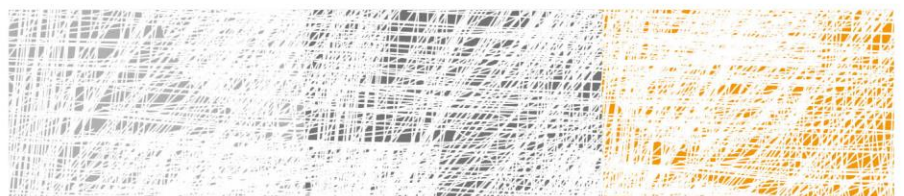
Reactie Stichting De Geschillencommissie op internetconsultatie Evaluatiewet Wkkgz

Stichting De Geschillencommissie maakt graag gebruik van de gelegenheid om te reageren op de internetconsultatie Evaluatiewet Wkkgz.

Wij zijn elke dag druk bezig met het oplossen van klachten en geschillen. Effectief en efficiënt, transparant en met goede kwaliteit. Laagdrempelig, snel, eenvoudig en goedkoop voor consumenten- en zakelijke klachten en geschillen alsmede voor de zorgsector. Wij behandelen onafhankelijk en onpartijdig klachten tussen (zorg)aanbieders van producten en diensten en de klanten/cliënten van die (zorg)aanbieders. Voor veel producten of dienstverlening bestaat een geschillencommissie, met de relevante expertise.

Vanuit de zorgsector is een breed palet aan aanbieders en sectoren aangesloten zowel voor de eerstelijnszorg als tweedelijnszorg: van zelfstandige klinieken, geestelijke gezondheidszorg en ziekenhuizen tot aan de zelfstandige zorgprofessionals, ambulancezorg en osteopaten. Onder meer via brancheorganisaties zoals Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), Nederlandse Federatie van Universitaire Ziekenhuizen (NFU), Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN), VGN, S.C.A.G., Actiz, GGD GHOR Nederland maar ook duizenden individuele zorgaanbieders in ons Klachtenloket en Geschillencommissie Zorg Algemeen. In totaal faciliteren wij 19 geschillencommissies in de zorg tezamen met de betrokken brancheorganisaties en cliënten-/patiëntenorganisaties zoals Patiëntenfederatie Nederland, Mind, LSR en Ieder(in).

Om een beeld te geven: in het afgelopen jaar 2024 hebben wij in totaal 391 klachten en 627 geschillen behandeld in de verschillende klachtenloketten en geschillencommissies in de zorg. Generiek voor onze organisatie geldt dat wij ruim 13.500 klachten en geschillen behandelden in 2024. Vanuit deze uitgebreide kennis en ervaring dragen wij graag onze expertise bij aan het wetsvoorstel. Tegen deze achtergrond willen wij op twee punten inbreng leveren op de consultatie: de eisen gesteld aan geschillencommissies en de vorm van het stelsel. Onze inbreng is trouwens vaak in lijn met de aanbevelingen van het KWINK rapport (2023) over geschillenbeslechting in de zorg en steunt deels op de inzichten uit het SER advies 'Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken' (2023).



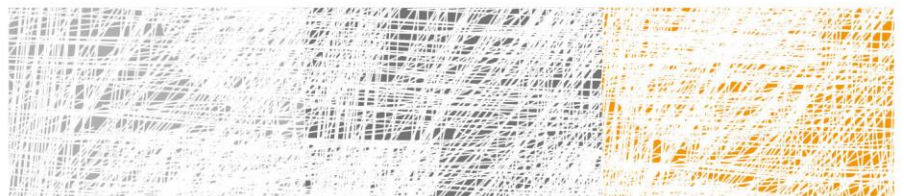


Eisen aan geschilleninstanties

Het is essentieel dat de kwaliteit van de geschillenbeslechting zoals opgebouwd onder het huidige regime van de Wkkgz substantieel omhooggaat. Het genoemde KWINK rapport geeft duidelijk aan dat de onafhankelijkheid, kwaliteit en toegankelijkheid van de huidige instanties en de daarop gestoelde geschillencommissies tekortschiet. Onze eigen ervaring in de zorgcommissies die wij faciliteren ondersteunt dat beeld: wij zien dat een professionele inrichting met inhoudelijke deskundige leden van de geschillencommissies, een sterke organisationele borging (in een sterke instantie met draagvlak van de brancheorganisatie en de cliëntenorganisatie), voldoende casuïstiek en juridisch geborgde onafhankelijkheid beslissend zijn voor hoogwaardige kwaliteit. In die zin juichen wij de aanbevelingen in het wetsvoorstel Wkkgz toe. Wij zouden aanraden deze direct in lijn te brengen met de eisen van en opzet van het stelsel van geschillenbeslechting die gelden voor consumentenzaken. Meer gerichte eisen op deze punten zijn onverkort onmisbaar om het vertrouwen en effectiviteit van geschilleninstanties en geschillencommissies in de zorg te herstellen.

Wij zien dan drie bouwstenen die cruciaal zijn voor bij nadere eisen in het wetsvoorstel:

1. Inzet op kwaliteit
 - a. waarborgen voor onafhankelijkheid en expertise inbouwen (onder meer onafhankelijke benoeming leden, tripartite samenstelling - onafhankelijk voorzitter, 1 lid namens cliënten, 1 lid namens aanbieder/zorgverlener);
 - b. waarborgen voor expertise (onder meer juridische en inhoudelijke kennis verplichten, voldoende casussen om kennis en routine op te bouwen en deskundige procesondersteuning);
 - c. lerend vermogen van sector en geschilleninstituut (onder meer centrale plaats waar analyses en uitspraken van erkende geschillencommissies worden gepubliceerd, periodieke onafhankelijke evaluaties);
 - d. valideren kwaliteit vanuit regelgeving (onder meer voldoen aan regels betreffende geschilbeslechting voor consumentenzaken, ADR wetgeving in lijn met SER advies 'Balans en houdbaarheid geschillenbeslechting', aan erkenningseisen zoals neergelegd door het Ministerie van Veiligheid en Justitie).





2. Zorgdragen voor ‘echte ervaren’ laagdrempeligheid:

- a. begrijpelijke informatie voor cliënten over procesgang;
- b. een informatiepunt voor toelichting over werking geschillenoplossing in de zorg;
- c. persoonlijke aandacht en professionele standaarden vanuit team zaak behandelaars.

3. Werken aan uniformiteit:

- a. voldoen aan alle wettelijke en kwaliteitseisen onder meer geldende ISO standaarden;
- b. financiering is voor cliënten eenduidig, passend en duidelijk. Een bedrag aan klachtengeld en voor aanbieders op wensen van de markt neergezet.

Vorm van het stelsel

Nadrukkelijk ondersteunen wij dat er één voordeur voor alle geschillen tussen cliënten en zorgaanbieders in de zorgsector moet komen. In het huidige wetsvoorstel is daar (nog) niet voor gekozen: dat is een gemiste kans. Samen met scherpere eisen is het essentieel voor de betrouwbaarheid, expertise en toegankelijkheid om kennis, kwaliteit en kunde onder één dak te hebben. Dit draagt bij aan uniformiteit en de cliënten en zorgaanbieders hebben één loket waar zij terecht kunnen voor hun geschil.

Onze eigen ervaring met de geschillencommissies in de zorg (en breder ook) dat een duidelijk loket voor cliënten, zodat deze weten waar ze moeten zijn, een grote meerwaarde heeft. Meerwaarde in makkelijke toegang, organisatie van het geschillenproces en borging van kwaliteit en onafhankelijkheid.

Ons advies zijn om vanaf het begin organisationeel te stroomlijnen en te borgen dat de (verscherpte) eisen aan kwaliteit, laagdrempeligheid en uniformiteit zo snel mogelijk hun beslag krijgen.

Deze bijdrage aan de consultatie is gebaseerd op onze ervaring met geschilbeslechting in de zorg en daarbuiten. De Geschillencommissie is al meer dan 55 jaar actief in klachten en geschillenoplossing in inmiddels meer dan 85 branches van reizen, bouwsector, notariaat, energie, kinderopvang tot aan de zorgsector. Ruim voor de inwerkingtreding van de Wkkgz waren wij al actief in de zorgsector, reeds 35 jaar.

