

Minister van Volksgezondheid, Welzijn en  
Sport

Ons kenmerk

AvdB

Datum: 9 juni 2025

Betreft: Reactie Consumentenbond op consultatie Evaluatiewet Wkkgz

Geachte heer, mevrouw,

De Consumentenbond reageert hierbij op de Evaluatiewet Wkkgz.

De Consumentenbond behartigt de belangen van de Nederlandse zorgconsument: iemand die vertrouwen wil hebben in kwalitatieve zorg én in een laagdrempelige, onafhankelijke en betaalbare manier om zijn recht te halen wanneer er iets misgaat. Het wetsvoorstel zet goeie stappen in die richting. In deze reactie lichten wij toe wat er al positief is geregeld, welke lacunes er nog zijn en welke uitvoerbare (wettelijke) verbeteringen wij adviseren. Die verbeteringen zijn mede gebaseerd op het SER-advies '*Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken*' uit maart 2023.

### **Wat gaat de goede kant op?**

#### *De cliënt wordt echt gehoord*

Het wetsvoorstel maakt de mondelinge hoorzitting de regel; alleen in duidelijk omschreven uitzonderingsgevallen mag daarvan worden afgeweken. Daarmee komt het wetsvoorstel tegemoet aan de behoefte aan procedurele rechtvaardigheid, die zowel uit het KWINK-onderzoek als uit het SER-advies naar voren komt. In dat advies hebben we namelijk aangegeven dat laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechting pas echt werkt als partijen zich gehoord voelen.

#### *Openheid bij calamiteiten*

Cliënten krijgen recht op een mondelinge toelichting en, op verzoek, een begrijpelijke schriftelijke samenvatting van het calamiteitenonderzoek. Dat vergroot het vertrouwen zonder de openheid van zorgverleners te belemmeren. Transparantie over fouten is ook een sleutelpunt in het SER-advies, waarin we pleiten voor toegankelijke informatievoorziening bij klachtenloketten.

#### *Klachtafhandeling zonder onnodige vertraging*

Een zorgaanbieder mag de wettelijke klachttermijn alleen verlengen als de klager daar uitdrukkelijk mee instemt en als de reden en nieuwe termijn zijn toegelicht. Dit voorkomt 'tijdrekken' en sluit aan op de onze wens in het SER-advies dat procedures kort en voorspelbaar zijn om hun meerwaarde boven de rechter te behouden.

#### *Gelijke toegang door uniforme afwijzingsgronden*

Het voorstel beperkt de redenen om een zaak niet te behandelen tot een wettelijk limitatieve lijst. Dat

bevordert rechtsgelijkheid en dat is precies het punt dat wij in het SER-advies maakten om willekeur tussen ADR-instanties te vermijden.

#### *Professionalisering via een minimumnorm*

Met een AMvB kan straks een minimaal aantal zaken per geschilleninstantie worden voorgeschreven. Zo blijven kennis en routine op peil. Ook dit is in lijn met het SER-advies, waarin we de invoering van duidelijke kwaliteitscriteria en periodieke evaluaties om deskundigheid te borgen, hebben aanbevolen.

#### *Transparantie door centrale publicatie van uitspraken*

De minister krijgt de plicht alle uitspraken op één digitaal platform te publiceren, met de mogelijkheid om eisen te stellen aan doorzoekbaarheid en toegankelijkheid van de geschillenbeslechting. Dat sluit naadloos aan op de SER-aanbeveling om uitspraken 'op een toegankelijke wijze' te bundelen voor betere rechtsvorming en leereffecten.

#### *Betere informatievoorziening via verplichte, toegankelijke websites*

Elke erkende geschilleninstantie moet een actuele, begrijpelijke website hebben en essentiële procedure-informatie makkelijk vindbaar publiceren. Hiermee wordt al deels invulling gegeven aan de oproep in het SER-advies voor een centrale routekaart en heldere voorlichting in B1-taal.

#### *Evaluatie na drie jaar*

Het instrumentarium van de IGJ richting geschilleninstanties wordt uitgebreid en er komt een wettelijke evaluatie na drie jaar met de expliciete mogelijkheid om te kiezen voor één landelijke instantie als de kwaliteit onvoldoende verbetert. Daarmee volgt het wetsvoorstel de SER-lijn dat overheidstoezicht en resultaatgerichte evaluaties essentieel zijn om het stelsel toekomstbestendig te houden.

Het wetsvoorstel pakt een dus reeks knelpunten aan die de Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de SER, waarvan de Consumentenbond deel uitmaakt, in 2023 heeft geschetst: hoor- en informatierechten worden versterkt, transparantie groeit, en er ontstaat een duidelijker kwaliteitskader. Deze verbeteringen vormen een solide basis om buitengerechtelijke geschilbeslechting in de zorg toegankelijker, deskundiger en eerlijker te maken voor de Nederlandse consument.

### **Wat mist er nog, en hoe lossen we dat op?**

#### *Toegankelijkheid en informatievoorziening*

In het SER-advies hebben we aangegeven dat consumenten de weg naar de juiste instantie moeilijk vinden en daarom pleiten we voor een overheidsroutekaart met beslisboom en zoekmachine. Onze verbetervoorstellen voor het wetsvoorstel in dit kader zijn:

1. Veranker in de wet dat VWS binnen één jaar een online en een telefonisch routeloket lanceert (B1-taalniveau, met animaties, etc.).
2. Verplicht zorgaanbieders de routekaart zichtbaar op hun website te plaatsen.
3. Organiseer een publiekscampagne in samenwerking met patiënten- en ouderenorganisaties.

#### *Kosten en financiering*

In het SER-advies hebben we gewezen op het risico dat financiering bijna geheel op branche-organisaties drukt en daarom hebben we aanbevolen te zorgen voor structurele rijksbijdragen om een evenwichtig, toekomstbestendig stelsel te garanderen.

Onze voorstellen hiervoor zijn:

1. Leg een maximale eigen bijdrage (klachtgeld) van €50 vast (met kwijtschelding).

2. Richt een rijkssubsidiefonds in voor vaste instandhoudingskosten en innovatie van erkende geschilleninstanties.

### *Kwaliteit en onafhankelijkheid*

#### Uniforme kwaliteitscriteria alle geschillencommissies in Nederland

Verder hebben we in het SER-advies gevraagd om uniforme kwaliteitsnormen voor alle geschilleninstanties en periodieke evaluaties volgens de ADR-criteria .

Onze concrete voorstellen zijn:

1. Stel per AMvB een landelijk kwaliteitskader vast (opleiding, onafhankelijk secretariaat, cliëntbegeleiding).
2. Verplicht peer reviews en periodieke evaluaties van elke instantie.
3. Verplicht alle zorggeschillencommissies te voldoen aan de ADR-criteria.

#### Datagedreven toezicht door Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De uitspraken/adviezen van de zorggeschillencommissies belanden niet standaard bij IGJ; ze worden wel openbaar gemaakt. De IGJ krijgt jaarlijks samengevatte informatie en gebruikt die actief voor haar toezicht. Voor diepgaander of sneller inzicht zou een directe, digitale koppeling met de uitspraken een logische volgende stap kunnen zijn. Daarom beveelt de Consumentenband aan om:

1. de uitspraken/adviezen van de zorggeschillencommissies geanonimiseerd digitaal en in een leesbaar dataformaat aan de IGJ te sturen. Zo kan de IGJ sneller patronen en risico's in de zorg signaleren.
2. In een AMvB vast te leggen dat een zorggeschillencommissie direct een signaal naar de IGJ stuurt als een uitspraak/advies wijst op structurele onveiligheid of herhaald disfunctioneren. De IGJ kan dan meteen ingrijpen.

#### Transparantie van behandeluitkomsten

Publiceer behandeluitkomsten van ziekenhuizen per aandoening, zodat patiënten op kwaliteit kunnen kiezen. Dat deze cijfers nu achter slot en grendel blijven, frustriert de Consumentenbond al jaren: ziekenhuizen houden hun resultaten verborgen, patiënten tasten in het duister en kwaliteitsverschillen blijven onzichtbaar. Daarom doen we de volgende concrete aanbevelingen:

1. Openbare uitkomstcijfers per aandoening  
Verplicht elk ziekenhuis om per jaar de belangrijkste behandelresultaten per aandoening (zoals overleving, complicaties en kwaliteit van leven na de zorg) te publiceren op een landelijk dashboard in begrijpelijke taal. Zo kan een patiënt vooraf zien waar hij het best af is.
2. Uniforme kwaliteitsindicatoren  
Laat VWS samen met patiëntenorganisaties een landelijke set indicatoren vaststellen, zodat uitkomstcijfers echt vergelijkbaar zijn.
3. Handhaving met boete  
Neem in de Wkkgz op dat de IGJ een bestuurlijke boete kan opleggen als een zorgaanbieder uitkomstdata niet tijdig of onvolledig en/of onbegrijpelijk aanlevert.

#### Tegengaan versnippering en zorgen voor route naar één instantie

De huidige 41 instanties hinderen bekendheid en uniformiteit. In het SER-advies signaleerden we dat versnippering de toegang schaadt en dringen we aan op coördinatie vanuit de overheid.

Onze voorstellen zijn:

1. Vervang de acht-jaarlijkse evaluatie door een bindende drie-jaarstermijn.
2. Voeg een resultaatsclausule toe in de wet: bij onvoldoende kwaliteit/efficiëntie **wordt** (in plaats van 'kan') de erkenning beperkt tot één landelijke zorggeschilleninstantie.

3. Gebruik bestaande hefboomen (minimum-zakeneis, erkenningsstelsel) om kleine instanties gefaseerd te laten opgaan in een landelijke instantie.

### **Conclusie**

In het wetsvoorstel staan wezenlijke verbeteringen, en het is positief dat de Memorie van Toelichting expliciet de mogelijkheid noemt om na drie jaar te kiezen voor één landelijke instantie. Wij adviseren om dat niet vrijblijvend te laten, maar wettelijk vast te leggen **dat** bij geringe verbetering automatisch wordt geconsolideerd. Daarmee sluit de wet naadloos aan op het SER-advies om het stelsel toegankelijk, betaalbaar en kwalitatief hoogstaand te maken.

Samen met onze andere aanscherpingen en aanbevelingen wordt buitengerechtelijke geschilbeslechting in de zorg écht laagdrempelig, onafhankelijk en toekomstbestendig. En dat is precies wat de Nederlandse consument verdient.

Wij hopen dat u onze aanbevelingen in overweging neemt en staan uiteraard open voor verder overleg.

Met vriendelijke groet,  
Consumentenbond

mr. Anita M. van den Bosch-de Gier  
jurist