

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Jaarverslag 2017 Stichting Geschilleninstantie KPZ

Voorwoord

Kalenderjaar 2017 heeft voor de Stichting Geschilleninstantie KPZ in het teken gestaan van inrichting en ontwikkeling van het bestuur en de stichting.

Inleiding

De Wet Kwaliteit en Geschillen Zorg (Wkkgz) is per 1 januari 2017 volledig in werking getreden. De intentie van de Wkkgz is dat cliënten en/of vertegenwoordigers op een laagdrempelige manier klachten over zorg kunnen indienen en laten behandelen. Het doel is om zoveel mogelijk onvrede in een vroeg stadium en door middel van gesprek op te lossen.

Op grond van de Wkkgz dienen zorgaanbieders vanaf 1 januari 2017 te voldoen aan een drietal verplichtingen:

1. zorgaanbieders dienen te beschikken over een interne klachtenregeling;
2. zorgaanbieders dienen te beschikken over een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
3. zorgaanbieders dienen zich aan te sluiten bij een (door het ministerie van VWS erkende) geschillencommissie.

Op 9 december 2016 heeft de stichting Geschilleninstantie KPZ van het ministerie van VWS haar erkenning gekregen. De stichting Geschilleninstantie KPZ is voor cliënten van aangesloten zorgaanbieders (zelfstandige en kleine zorgaanbieders) bij Klachtenportaal Zorg.

Visie en missie

De stichting Geschilleninstantie KPZ staat voor onafhankelijke, effectieve en laagdrempelige geschillenbehandeling. Uitspraken van de geschillencommissie dienen niet alleen te voldoen aan de letter van de wet maar dienen ook te getuigen van menselijkheid. Daarnaast hecht de stichting aan kwaliteitsverbetering in die zin dat zorgaanbieders in staat (kunnen) zijn om te leren van geschillen.

De stichting Geschilleninstantie KPZ stelt een geschillencommissie in die tot taak heeft alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder die aan haar worden voorgelegd te beslechten door middel van bindend advies. Dit advies kan inhouden een uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van het geschil of een alsnog bereikte schikking tussen betrokken partijen. De geschillencommissie kan een schadevergoeding tot maximaal € 25.000 toekennen, onverminderd de mogelijkheid van wettelijke rente over het toegewezen bedrag toe te kennen.

Samenstelling bestuur

Het bestuur van de stichting bestaat uit:

- mevrouw C. Geertman, voorzitter;
- mevrouw drs. I van de Gevel, secretaris;
- mevrouw J. Noorbergen, penningmeester.

Tevens hebben de secretaris, respectievelijk de penningmeester, een achtergrond in cliëntenvertrouwenswerk/-klachtenbehandeling en professionalisering in de zorgverlening.

De akte van oprichting en de statuten zijn op 12 november 2016 vastgelegd door de notaris. Vervolgens heeft het bestuur een huishoudelijk reglement vastgesteld om haar werkzaamheden te regelen.

Werkzaamheden van het bestuur in 2017

Het eerste jaar van het bestuur bestond uit activiteiten in het kader van ontwikkelen en inrichten van de Geschilleninstantie en het werven van commissieleden. Het bestuur kwam daartoe 8 keer in vergadering bijeen.

Onderwerpen van de bestuursvergadering:

- het goedgekeurde (en voorlopige) reglement van de geschillencommissie online te zetten en daarmee toegankelijk te zijn voor de aangesloten zorgaanbieders bij Klachtenportaal Zorg en hun cliënten;
- het onderzoeken van de mogelijkheden en aanstellen van een adviseur om het bestuur te ondersteunen;
- wijzigingsvoorstellen te verzamelen voor een latere update van het geschillenreglement;
- een eigen vermogen voor de stichting veilig te stellen op een eigen rekening;
- gevolgen van vrijstelling van BTW van de stichting te bespreken;
- de mogelijkheid te onderzoeken om een (bestuurders)aansprakelijkheid – en W.A.-verzekering voor (het bestuur van) de stichting Geschilleninstantie KPZ en de leden van de geschillencommissie af te sluiten;
- inspanningen te doen om tot een gezamenlijke website voor uitspraken van geschillencommissies te komen;
- afwegingen te maken om al dan niet een deelnemers-/ledenraad op te richten;
- eisen op te stellen voor de te werven kandidaat(reserve)leden van de geschillencommissie, de ambtelijk secretaris en inhoudelijk deskundigen;
- aanzet te geven tot een eigen site, email- en postadres van de geschillencommissie;
- programma van eisen van bedrijfsaansprakelijkheid- en rechtsbijstandsverzekeraars van zorgaanbieders na te zien op eisen te stellen aan het geschillenreglement;
- bestuursbesluit te nemen om geen (collectief) aangeslotenen te accepteren voor enkel de stichting Geschilleninstantie;
- deel te nemen aan de 'monitor Wkkgz' van het Nivel;
- onderhoud te plegen aan het huishoudelijk reglement van het bestuur van de stichting Geschilleninstantie KPZ;
- voor te nemen om het komende jaar een beleidsplan op te stellen voor (het bestuur van) de stichting Geschilleninstantie KPZ;
- het congres 'Handreiking Zorgschade' te bezoeken.

Het bestuur heeft in 2017 de volgende inspanningen verricht om te voldoen aan de voorschriften van de uitvoeringsregeling Wkkgz:

1. Voorschrift: Samen met andere erkende geschilleninstanties zorg dragen voor het realiseren van één voor iedereen gratis toegankelijke website waar alle uitspraken van de erkende geschilleninstanties worden gepubliceerd in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar is, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Activiteiten:

- contact onderhouden met het ministerie VWS;
- initiatieven van andere geschilleninstanties serieus genomen en vragen gesteld en feedback gegeven;
- deelgenomen aan een bijeenkomst 23-08-2017, gefaciliteerd door het ministerie VWS, om een werkwijze te bespreken met andere geschilleninstanties.

Voorwaarden bestuur:

- het doel van de samenwerking is duidelijk onderschreven;
- de kaders van de samenwerking zijn duidelijk onderschreven;
- het initiatief is onafhankelijk van elke geschilleninstantie en heeft een eigen naam en emailadres;
- iedere deelnemende geschilleninstantie heeft inspraak.

Er is afgesproken (met instemming van het ministerie) om voorlopig te werken met een link van het CIBG naar de uitspraken op de sites van de geschilleninstanties.

2. Voorschrift: Een eenduidige geschillenbeslechting te bevorderen door kennis te nemen van de onder 1. bedoelde uitspraken en analyses.

In 2017 was er nog geen sprake van uitspraken van de geschillencommissie KPZ en uitspraken van andere geschillencommissies zijn nog niet makkelijk te vinden doordat er nog niet is voldaan aan punt 1.

Werkwijze geschillencommissie

De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter, lid vanuit cliëntenperspectief, lid vanuit zorgverlenersperspectief en hun vervangers. Een ambtelijk secretaris en haar vervanger worden aan de geschillencommissie toegevoegd. Ter behandeling van een ingediend geschil wordt een ad-hoc commissie ingesteld. In voorkomende gevallen kan inhoudelijk deskundigen om advies gevraagd worden (of worden toegevoegd aan de ad-hoc commissie).

De ad-hoc geschillencommissie in 2017 bestond uit de leden welke ook zitting hadden in de Wkcz klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Zij waren bevoegd en bekwaam om geschillen volgens de Wkkgz te beslechten. Deze klachtencommissie heeft niet de ambitie bindende uitspraken te doen, wat de reden is dat Geschilleninstantie KPZ nieuwe geschillencommissieleden werft.

De voorzitter (mr. in de rechten) van de geschillencommissie dient te beschikken over kennis en ervaring op het gebied van geschilbeslechting, aansprakelijkheidsrecht en gezondheidsrecht. Indien het geschil een schadeclaim bevat wordt de ad-hoc commissie voorgezeten door een letselschadejurist (mr. in de rechten) die deskundig is op het gebied van aansprakelijkheid en schadevergoeding, alsmede geschilbeslechting. De ambtelijk secretaris dient de hoedanigheid te hebben van mr. in de rechten.

De ingestelde geschillencommissie regelt haar eigen werkzaamheden door middel van een door hen opgesteld huishoudelijk reglement en organiseert haar secretariaat. De werkwijze van de geschillencommissie is gebaseerd op het geschillenreglement van de stichting Geschilleninstantie KPZ. Tevens geeft het huishoudelijke reglement nader invulling aan het geschillenreglement.

Behandeling geschillen in 2017

In 2017 zijn er geen geschillen door cliënten ingediend en behandeld.

Mogelijk heeft dit te maken met de overgangsfase naar de nieuwe wet. Op het aantal aangesloten zorgaanbieders verwachten we dat er ca. 8 geschillen per kalenderjaar behandeld dienen te worden.

Vooruitblik 2018

Met kalenderjaar 2017 is het eerste jaar van Stichting Geschilleninstantie KPZ afgesloten wat in het teken stond van ontwikkeling en inrichting. Kalenderjaar 2018 zal de borging van de stichting behelzen.

In 2018 worden geschillen verwacht en is het noodzakelijk een geschillencommissie in te richten.

Geschilleninstantie KPZ wil graag voor iedere rol in de commissie en het ambtelijk secretariaat 2 personen benoemen. De redenen hiervoor zijn, dat het mogelijk is onderling overleg te plegen, per geschil de meest gepaste ad-hoc commissie te vormen, te leren en te borgen.

Het geschillenreglement wordt opnieuw nagelopen en verbeterd. Hierin is het van belang dat het reglement voldoet aan het PvE van de schadeverzekeraars, zodat eventuele toegekende schadeclaims ook vergoed worden aan verzekerde zorgaanbieders.

De site van de Geschilleninstantie gaat online op het moment dat het nieuwe reglement is erkend door het CIBG en de commissie is ingericht. De site wordt een overzichtelijke wegwijzer voor het indienen van een geschil over een zorgaanbieder, aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Het bestuur zal zich richten op professionalisering en onafhankelijkheid van het bestuur.

Geschilleninstantie KPZ zal zich inzetten om met de andere erkende geschilleninstanties te voldoen aan de voorschriften voor de erkenning op grond van de uitvoeringsregeling Wkkgz.

Tot slot

Het bestuur van de stichting Geschilleninstantie KPZ kijkt terug op een mooi jaar. In 2017 is de stichting Geschilleninstantie KPZ in strategische en operationele zin neergezet.

Contactinformatie

Stichting Geschilleninstantie KPZ
Westerstraat 117 Contactinformatie
1601 AD Enkhuzen
Email contact@geschilleninstantiekpz.nl