

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Jaarverslag 2018
Van de geschillencommissie en het bestuur
Stichting Geschilleninstantie KPZ



Stichting Geschilleninstantie KPZ

In dit document vindt u in twee delen het jaarverslag 2018 van de Stichting Geschilleninstantie KPZ

Deel 1, pagina 3

Het jaarverslag 2018 van het bestuur van Stichting Geschilleninstantie KPZ:

- Voorwoord
- Inleiding
- Visie en missie
- Samenstelling bestuur
- Werkzaamheden bestuur in 2018:
 - Onderwerpen van de bestuursvergadering
 - Onderwerpen van de vergaderingen bestuur en commissie KPZ
 - Activiteiten bestuur
- Geschilbeslechting door de Geschillencommissie KPZ
- Honorering bestuur
- Vooruitblik 2019
- Tot slot
- Contactinformatie bestuur Geschilleninstantie KPZ

Deel 2, pagina 7

Het jaarverslag 2018 Geschillencommissie KPZ

- Inleiding
- Samenstelling commissie
- Activiteiten commissie
- Reglementen
- Behandeling geschillen
- Conclusie
- Vooruitblik 2019
- Contactinformatie Geschillencommissie KPZ

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Jaarverslag 2018 bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ

Voorwoord

Kalenderjaar 2018 heeft voor het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ in het teken gestaan van het selecteren en benoemen van de leden van de Geschillencommissie KPZ, de inrichting van de (veilige) werkomgeving voor de commissie en het op afstand volgen van de behandeling van de eerste geschillen.

Stg. Geschilleninstantie KPZ is de opstartfase voorbij en heeft aandacht besteedt aan het borgen van de basis om hierop verder te kunnen ontwikkelen. Ook heeft het bestuur het initiatief genomen om met de besturen van andere erkende geschilleninstanties te komen tot het opzetten van een voor iedereen toegankelijke onafhankelijke website waarop alle uitspraken van geschillencommissies in de zorg en de analyses daarvan terug te vinden zijn, zoals in de beschikking is voorgeschreven.

Inleiding

De Wet Kwaliteit en Geschillen Zorg (Wkkgz) is per 1 januari 2016 in werking getreden en per 01-01-2017 moesten alle zorgaanbieders ook voldoen aan de eisen die in de Wkkgz worden gesteld. 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. Met als resultaat dat de levering van goede zorg is geborgd en de positie van cliënten is versterkt.

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 er voor cliënten* met een geschil van aangesloten zorgaanbieders (zpz'ers en kleinschalige zorgaanbieders) bij Klachtenportaal Zorg.

* In het geschillenreglement van Stg. Geschillenreglement KPZ staat beschreven wie een geschil mag voorleggen en aan welke voorwaarden het moet voldoen.

Visie en missie

De stichting Geschilleninstantie KPZ staat voor onafhankelijke, effectieve en laagdrempelige geschillenbehandeling. Het bestuur is zich ervan bewust dat de erkenning voor de Geschilleninstantie Wkkgz berust op nieuwe wetgeving, waardoor er zich situaties voordoen waarop er geen voorgeschreven oplossing of antwoord is. Het bestuur is onderzoekend, actief en in ontwikkeling. Het bestuur wil hiermee bereiken, dat de:

- Geschilleninstantie KPZ werkt volgens de eisen die de Wkkgz stelt;
- Geschilleninstantie KPZ haar bijdrage levert aan de aanvullende voorschriften in de erkenning van het Ministerie VWS. De aanvullende voorschriften hebben kort gezegd betrekking op het gezamenlijk met andere erkende geschilleninstanties zorg ervoor te dragen dat er een gratis toegankelijke website is

waarop de uitspraken van de geschilleninstanties wordt gepubliceerd en het opstellen van analyses van de uitspraken, dit om eenduidige geschilbeslechting te bevorderen door kennis te nemen van de uitspraken en analyses;

- Geschillencommissie KPZ in de meest optimale samenstelling zelfstandig, onafhankelijk en op de juiste wijze kan komen tot uitspraken conform de Wkkgz;
- Indieners van een geschil en de verweerders terecht komen bij een geschillencommissie die bevoegd, bekwaam, ervaren en bereid tot leren is, waardoor de kwaliteit van het proces en de uitspraak optimaal is;
- Uitvoering en de ontwikkeling van de Wkkgz daadwerkelijk bijdragen aan de intenties die de wet zijn toegeschreven. Signalen, grijze gebieden worden derhalve gemeld bij het Ministerie VWS of het CIBG.

De stichting Geschilleninstantie KPZ stelt een geschillencommissie in en onderhoudt deze. De Geschillencommissie KPZ is onpartijdig en onafhankelijk en werkt aan de hand van het geschillenreglement KPZ. De geschillencommissie heeft tot taak de ingediende geschillen te beoordelen op ontvankelijkheid, om de ontvankelijk verklaarde geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten door middel van bindend advies. Uitspraken van de geschillencommissie KPZ dienen niet alleen te voldoen aan de letter van de wet maar dienen ook te getuigen van menselijkheid. Daarnaast hecht de stichting waarde aan kwaliteitsverbetering in die zin dat zorgaanbieders in staat (kunnen) zijn om te leren van geschillen.

Samenstelling bestuur

Het bestuur van Stichting Geschilleninstantie KPZ bestaat uit:

- Voorzitter, mevrouw C. Geertman;
- Secretaris, mevrouw drs. I. van de Gevel;
- Penningmeester, mevrouw J. Noorbergen.

Werkzaamheden van het bestuur in 2018

Het bestuur kwam zes keer in eigen gelederen in vergadering bijeen en vier keer gezamenlijk met de leden van de geschillencommissie KPZ.

Onderwerpen van de bestuursvergadering:

- Het selecteren en benoemen leden geschillencommissie;
- Het vaststellen van het huishoudelijk reglement van het bestuur;
- Het jaarverslag en de jaarrekening 2016/2017;
- Erkenning verkrijgen van schadeverzekeraars;
- Herzien c.q. verbeteren bestaande documenten;
- De gevolgen van de AVG;
- Het opstellen van verwerkersovereenkomsten;
- Het ontwikkelen van een online beveiligde werkruimte bestuur;
- Het conceptbeleidsplan en de jaarplanning;
- Ondersteuning bestuur/deskundigheidsbevordering;
- Voorbereiding overleg met het CIBG en Ministerie VWS;
- Voorbereiding bijeenkomst besturen geschilleninstanties;
- De Geschilleninstantie die het geschillenreglement van KPZ heeft gekopieerd en op basis van dit gekopieerde reglement erkenning heeft verkregen.

Onderwerpen van de vergaderingen van het bestuur met de Geschillencommissie KPZ:

- Kennismaking nieuwe leden geschillencommissie onderling en het bestuur;
- Aanpassen geschillenreglement KPZ en de goedkeuring hiervan door CIBG;
- Totstandkoming website van de Geschillencommissie KPZ;
- VOG's en overeenkomsten van opdracht commissieleden;
- Het inrichten (veilige) werkomgeving geschillencommissie;
- Het inrichten van het secretariaat van de geschillencommissie;
- Deskundigheidsbevordering van de geschillencommissie;
- Wederzijdse verwachtingen tussen bestuur en geschillencommissie;
- Toetsing en toezicht bestuur op de geschillencommissie;
- Evaluatie van ingetrokken, niet-ontvankelijke en beslechte geschillen;
- Publicatie uitspraken geschillencommissie.

Activiteiten bestuur:

- Gesprek met het VWS/CIBG over de erkenning van de Geschilleninstantie die het reglement van Geschillencommissie KPZ één op één heeft gekopieerd.
Ook besproken zijn signalen en vragen over kwaliteit in uitvoering van de Wkkgz m.b.t. klachtenbehandeling en geschilbeslechting;
- Bijwonen van het SKGZ symposium;
- Kennismaking/ kennis delen met de directie van SKGZ ;
- Het volgen van de Masterclass Wkkgz, de theorie in de praktijk;
- Bijwonen van het jaarcongres Gezondheidsrecht;
- Bijwonen van het congres Patiëntenrecht in ontwikkeling;
- Het voorbereiden en organiseren van de bijeenkomst op 16-11-18 bij het Ministerie VWS te Den-Haag, voor alle erkende geschillencommissies in de zorg met het doel te komen tot één voor iedereen toegankelijke onafhankelijke website waar alle uitspraken en de analyses daarvan terug te vinden zijn en daarmee te voldoen aan de eis zoals in de beschikking is voorgeschreven door het Ministerie VWS:
 - Contact met externe websitebouwer over de mogelijkheid om te voorzien in een website voor alle geschilleninstanties waarop de uitspraken en analyses zoals voorgeschreven in de beschikking kunnen worden gepubliceerd. Deze uitvoerder gevraagd om de website te presenteren;
 - Het CIBG gevraagd een presentatie te geven over het verkrijgen en behouden van de erkenning;
 - Verslaglegging van deze bijeenkomst en de gemaakte afspraken ter gevolg.

Geschilbeslechting door de Geschillencommissie KPZ

In het tweede deel van dit jaarverslag doet de Geschillencommissie KPZ verslag over de ingediende en beslechte geschillen in het kalenderjaar 2018. De uitspraken van de Geschillencommissie KPZ zijn openbaar en te vinden op de website www.geschillencommissiekpz.nl

Het bestuur is zeer tevreden over de geschillencommissie en dan met name zorgvuldigheid in het proces van behandelen van het geschil, het navolgen van het reglement de visie en missie van de Geschilleninstantie KPZ, het samenwerken, het lerend/ reflecterend vermogen van de commissieleden en de kwaliteit van de uitspraken.

Honorering bestuur

De bestuursleden ontvangen geen vergoeding voor hun activiteiten, behoudens aantoonbaar gemaakte onkosten.

Vooruitblik 2019

De toetsing en toezicht van het bestuur van de geschillencommissie wordt nader vorm gegeven. Het uitgangspunt daarbij is dat de commissie en het bestuur onafhankelijk van elkaar en professioneel functioneren.

Het bestuur zal in 2019 een eerste trainingsbijeenkomst volgen in het kader van deskundigheidsbevordering.

Het conceptbeleidsplan bestuur 2019-2021 wordt nader ingevuld.

Het bestuur ziet met interesse uit naar de voortgang van haar initiatief om te komen tot een gezamenlijke website van alle uitspraken van geschillencommissies in de zorg. In maart 2019 is een vervolgbijeenkomst gepland waarin verslag wordt gedaan van de activiteiten van de werkgroepen, die n.a.v. de bijeenkomst op 16-11-18 zijn ingesteld, en vervolgstappen worden genomen.

Tot slot

Het bestuur van de stichting Geschilleninstantie KPZ kijkt terug op een mooi jaar. In 2018 is de stichting Geschilleninstantie KPZ volledig operationeel en geborgd geworden.

Contactinformatie Bestuur

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen

Email: contact@geschilleninstantiekpz.nl

Geschillencommissie KPZ

Jaarverslag 2018 Geschillencommissie KPZ

Inleiding

De Geschillencommissie KPZ (hierna te noemen: de commissie) is ingesteld door de Stichting Geschilleninstantie KPZ (hierna te noemen: de Stichting). De Stichting is opgericht in samenwerking met belangenbehartigers van cliënten en belangenbehartigers van zorgaanbieders. De commissie behandelt geschillen in navolging van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van cliënten, nabestaanden en vertegenwoordigers van cliënten over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De commissie is als geschilleninstantie erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Een overzicht van bij de commissie aangesloten zorgaanbieders kunnen bevoegde instanties opvragen bij de Stichting.

De visie en missie van de Stichting beoogt een onafhankelijke, effectieve en laagdrempelige geschillenbehandeling. Uitspraken van de commissie behoren niet alleen te voldoen aan de wet, maar dienen ook te getuigen van menselijkheid. Daarnaast hecht de Stichting aan kwaliteitsverbetering van de aangesloten zorgaanbieders in die zin dat zorgaanbieders in staat worden gesteld om te leren van geschillen.

In het kalenderjaar 2017 zijn er geen geschillen bij de commissie ingediend. In het kalenderjaar 2018 is de commissie definitief samengesteld en heeft zij de eerste geschillen behandeld.

Samenstelling commissie

Volgens het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ bestaat de commissie uit ten minste een voorzitter, een lid vanuit cliëntenperspectief, een lid vanuit het zorgverlenersperspectief en hun plaatsvervangers. Een ambtelijk secretaris en diens plaatsvervanger zijn aan de commissie toegevoegd.

Daarnaast voldoet de samenstelling van de commissie aan het Programma van Eisen van de schadeverzekeraars, zodat eventuele toegekende schadeclaims vergoed worden aan de verzekerde zorgaanbieders. Deze eisen houden in dat in geval van een geschil met een verzoek tot toekenning van schadevergoeding de voorzitter van de zittingscommissie deskundig is op het gebied van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht, geschillenbeslechting en gezondheidsrecht.

Daarnaast dient in dat geval het lid van de zittingscommissie vanuit het zorgverlenersperspectief tevens deskundig te zijn op hetzelfde deskundigheidsgebied als de aangeklaagde zorgaanbieder.

In 2018 is de commissie door het bestuur van de Stichting samengesteld en benoemd. De commissie bestaat uit:

- mevrouw mr. P.T.E. Lock (voorzitter);
- mevrouw mr. drs. T. Novakovski (voorzitter);
- mevrouw dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen (lid);
- mevrouw drs. I. Alders (lid);
- de heer dr. J.L.M. Strengers (lid).

De ambtelijk secretarissen die aan de commissie zijn toegevoegd zijn:

- mevrouw mr. E.M.A.C. van Dort;
- mevrouw mr. M.W.J.M. Kaanders.

Geschillencommissie KPZ

Per geschil wordt een zittingscommissie samengesteld bestaande uit een voorzitter en twee leden, waarbij voldaan wordt aan eerder genoemde eisen. Indien het voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is, wordt een externe deskundige ingeschakeld. Aan de zittingscommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd.

Activiteiten commissie

In 2018 heeft de commissie vijfmaal vergaderd. Tijdens deze vergaderingen is onder meer nader kennisgemaakt door de leden van de commissie, zijn het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ en het Huishoudelijk reglement Geschillencommissie KPZ definitief vastgesteld, zijn de afgeronde geschillen geëvalueerd en is gesproken over beveiligde communicatie binnen de commissie en met partijen en over het anonimiseren van de uitspraken.

Daarnaast heeft de commissie viermaal vergaderd met het bestuur van de Stichting. Tijdens deze vergaderingen is onder meer gesproken over de faciliteiten van de commissie die door de Stichting ter beschikking worden gesteld, een beveiligde digitale werkomgeving, het bevorderen van de kwaliteit van de commissie, de website van de commissie en de publicatie van de uitspraken.

In oktober 2018 heeft een afvaardiging van de commissie de cursus *De Wkkgz: De theorie in de praktijk* gevolgd.

Reglementen

Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ

In april 2018 is het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ herzien. Tevens is dit reglement zodanig aangepast dat werd voldaan aan het Programma van Eisen van de schadeverzekeraars. Op 20 juli 2018 is het aangepaste reglement goedgekeurd door het uitvoeringsorgaan van het Ministerie van VWS, het CIBG.

Huishoudelijk reglement Geschillencommissie KPZ

In april 2018 is het Huishoudelijk reglement Geschillencommissie KPZ opgesteld en definitief vastgesteld. Het Huishoudelijk reglement is een uitwerking van het Reglement Geschillencommissie KPZ. In het reglement worden de termijnen, werkwijzen, taken en verantwoordelijkheden van de commissie en de ambtelijk secretarissen geregeld. Het betreft een intern document van de commissie.

In december 2018 is het Huishoudelijk reglement herzien naar aanleiding van de eerste geschillen. De aanpassingen betroffen met name het meer in detail bepalen en verkorten van termijnen en het nader bepalen van de procedure omtrent een getuigenverhoor en het afzonderlijk horen van partijen.

Geschillencommissie KPZ

Behandeling geschillen

Algemeen

De werkwijze van de commissie is gebaseerd op het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ en het Huishoudelijk reglement Geschillencommissie KPZ.

Aantal en aard van de geschillen

In 2018 zijn er zes geschillen ingediend bij de commissie.

- Twee geschillen zijn afgerond met een bindend advies. Deze geschillen hadden onder meer betrekking op het uitvoeren van de zorg, het ten onrechte niet betrekken van de wettelijk vertegenwoordiger bij de zorg, het vertrouwen tussen cliënt en zorgaanbieder en belangenverstrengeling aan de zijde van de zorgaanbieder (<https://geschillencommissiekpz.nl/uitspraken/>).

Zoals weergegeven in onderstaande tabel, betroffen beide geschillen zes geschilonderdelen. In een van de geschillen heeft de commissie een tussenuitspraak gedaan waarin drie van de zes geschilonderdelen niet-ontvankelijk werden verklaard. In het andere geschil is een van de zes geschilonderdelen niet-ontvankelijk verklaard. In beide geschillen zijn de ontvankelijke geschilonderdelen op één na gegrond verklaard. Hiermee zijn de cliënten in 75% van alle ontvankelijke geschilonderdelen in het gelijk gesteld.

	Geschilonderdelen	Ontvankelijk	Gegrond	Gegrond %
Geschil 1	6	3	2	67%
Geschil 2	6	5	4	80%
Geschillen tezamen	12	8	6	75%

Uit de uitspraken in beide geschillen kan opgemaakt worden dat er met toewijding gehandeld werd door de betreffende zorgaanbieders, doch dat er tekortkomingen waren in de professionele houding en werkwijze van de betreffende zorgaanbieders. Een voorbeeld hiervan was in beide geschillen het gebrek aan en de wijze van rapporteren van essentiële aspecten van de verleende zorg.

In een van de twee geschillen werd vergoeding van zowel materiële als immateriële schade gevorderd. Beide vorderingen zijn afgewezen.

Beide geschillen betroffen omvangrijke procedures en dossiers met meerdere hoorzittingen en/of getuigenverhoren. In één geschil vond in eerste instantie een hoorzitting plaats waarin partijen op uitdrukkelijke vraag van verzoeker afzonderlijk zijn gehoord vanwege de zeer slechte verhouding tussen partijen. Mede vanuit haar wettelijke opdracht tot het doen beproeven van een minnelijke regeling heeft de commissie partijen tijdens de tweede hoorzitting opgeroepen tot een gezamenlijke hoorzitting. Partijen zijn ter zitting verschenen en deze is naar tevredenheid van partijen verlopen.

Bij het bepalen van de plaats van de hoorzittingen werd zo veel als mogelijk aangesloten bij de woon- en vestigingsplaats van partijen.

Gemiddeld behandelde de commissie een afgeronde procedure binnen vijf maanden. De behandelduur ligt daarmee binnen de door de Wkkgz voorgeschreven termijn van maximaal zes maanden.

Naar aanleiding van de evaluatie van beide geschillen is de procedure op onderdelen herzien en zijn de termijnen verkort. De commissie kon daarnaast concluderen dat deze procedures zowel procedureel als inhoudelijk juridisch zeer zorgvuldig zijn gevoerd. Tevens heeft de commissie in haar overwegingen en beoordeling en in de wijze waarop het proces werd bepaald voldoende oog gehad voor de emoties van partijen. Partijen hebben aangegeven tevreden te zijn met de zorgvuldige behandeling van de geschillen.

- Twee geschillen (welke tegelijk waren ingediend en eenzelfde zorgaanbieder betroffen) zijn door verzoekers ingetrokken voordat deze geschillen formeel in behandeling werden genomen. Verzoekers ervoeren het nader opvragen van de benodigde informatie als partijdig en beëindigden de procedures.
- Eén geschil is niet-ontvankelijk verklaard, omdat op het geschil niet de Wkkgz maar de Jeugdwet van toepassing bleek.
- Eén geschil is gedurende de procedure ingetrokken. De zorgaanbieder had in diens verweer een beroep gedaan op niet-ontvankelijkheid. Alvorens de commissie hierover kon beslissen, achtte zij het horen van partijen noodzakelijk. Verzoeker ervoerde de beslissing tot het doen plaatsvinden van een hoorzitting als een erkenning van de niet-ontvankelijkheid en had geen vertrouwen meer in een onpartijdige beoordeling door de commissie. De procedure is vervolgens beëindigd.

Naar aanleiding van het verloop van deze procedure heeft een uitgebreide evaluatie van de procedure in het algemeen en van dit geschil in het bijzonder plaatsgevonden door de commissie. Hierbij is onder meer kritisch gekeken naar procedurele beslissingen die genomen zijn in het geschil. Tevens is gekeken naar de inhoud en toon van de correspondentie en in hoeverre deze recht doet aan erkenning van de bijkomende emoties van beide partijen en aan de door cliënten mogelijk ervaren machtsongelijkheid tussen partijen. De commissie heeft geconcludeerd dat zij in de behandeling van het geschil en de communicatie met partijen zorgvuldig heeft gehandeld. Niettemin ziet de commissie aanleiding om enkele aanpassingen in haar handelwijze door te voeren. Zo is de standaardcorrespondentie op punten aangepast en zijn er afspraken gemaakt ten aanzien van de telefonische contacten tussen de ambtelijk secretarissen met partijen. Ook is besloten tot het verkorten van de termijn tot het plaatsvinden van een hoorzitting. Voor zover nodig zijn naar aanleiding van deze evaluatie wijzigingen doorgevoerd in de procedure en in het Huishoudelijk reglement.

Geschillencommissie KPZ

Conclusie

De commissie kijkt terug op een leerzaam jaar waarin de commissie daadwerkelijk heeft aangevangen met de behandeling van geschillen. Na de eerste ontmoeting tussen het bestuur en de commissieleden in het begin van 2018 zijn er vele goede stappen gezet op weg naar een commissie die inhoudelijk en procedureel recht doet aan haar wettelijke opdracht. Daarnaast heeft de commissie wezenlijk vorm kunnen geven aan de missie en visie van de Stichting dat uitspraken van de commissie tevens dienen te getuigen van menselijkheid. Ten slotte heeft de commissie de aandachtspunten die uit de evaluaties van de geschillen naar voren zijn gekomen zorgvuldig opgepakt. De commissie verwacht dat dit verder zal bijdragen aan de kwaliteit van de geschillenbehandeling.

Vooruitblik 2019

Geschillen

In 2019 verwacht de commissie meer geschillen te ontvangen vanwege de website van de commissie die aan het einde van 2018 online kwam. Het vinden van informatie over een geschillenprocedure zal hiermee eenvoudiger zijn voor cliënten en het indienen van een geschil zal laagdrempeliger zijn.

Laagdrempeligheid

Het verbeteren van de laagdrempeligheid is een van de doelen van de commissie in 2019. Naast het eenvoudig kunnen vinden van informatie wil de commissie dit bewerkstelligen door middel van de communicatie met partijen en door gericht op dit onderwerp te evalueren.

Deskundigheidsbevordering

De commissie wil haar kwaliteit in 2019 vergroten door middel van concrete afspraken ten aanzien van deskundigheidsbevordering:

- het maken van interne afspraken ten aanzien van het bijhouden en delen van vakliteratuur;
- het periodiek volgen en organiseren van relevante scholing en themabijeenkomsten;
- het evalueren van elk geschil met als doel het reflecteren op de werkzaamheden van de commissie en de ambtelijk secretaris en indien nodig het aanpassen van de procedure.

Reglementen

Aan het einde van het kalenderjaar 2019 zal de commissie, mede naar aanleiding van de evaluaties, de reglementen indien nodig herzien.

Contactinformatie

Geschillencommissie KPZ

Postbus 222

1600 AE Enkhuizen

secretariaat@geschillencommissiekpz.nl