

# Stichting Geschilleninstantie KPZ

## Jaarverslag 2019 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ



# Stichting Geschilleninstantie KPZ

In dit document vindt u in twee delen het jaarverslag 2019 van Stichting Geschilleninstantie KPZ.

## Deel 1, pag. 3

### Het jaarverslag 2019 van het bestuur van Stichting Geschilleninstantie KPZ:

- Voorwoord
- Inleiding
- Visie en missie
- Samenstelling van het bestuur
- Activiteiten van het bestuur in 2019
  - Bestuursvergaderingen
  - Overleg met de geschillencommissie
  - Investerings in de geschillencommissie
  - Deskundigheidsbevordering bestuur
  - Rapport Tweede monitor Wkkgz van het Nivel
  - Erkenning behouden
  - Externe contacten
- Honorering bestuur
- Geschilbeslechting door de geschillencommissie
- Vooruitblik 2020
- Tot slot
- Contactinformatie

## Deel 2, pag. 7

### Het jaarverslag 2019 Geschillencommissie KPZ

- Inleiding
- Samenstelling commissie
- Activiteiten commissie
- Deskundigheidsbevordering
- Behandeling geschillen
- Conclusie
- Vooruitblik 2020
- Contactinformatie

# Stichting Geschilleninstantie KPZ

## Jaarverslag 2019 bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ

### Voorwoord

Kalenderjaar 2019 heeft voor het bestuur van de stichting Geschilleninstantie KPZ in het teken gestaan van het professionaliseren van het bestuur. Het bestuur is er zich van bewust eindverantwoordelijkheid te dragen voor de kwaliteit van het functioneren van de geschillencommissie en de professionaliteit van hun geschilbeslechting. Kernbegrippen hierin zijn: sturen, organiseren, beheersen, toezicht houden en verantwoording afleggen. Integriteit en transparantie zijn in deze processen leidende principes.

### Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (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 aangesloten te zijn 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.

Behoud van de erkenning van de stichting Geschilleninstantie KPZ houdt volgens de Uitvoeringsregeling Wkkgz in dat wijzigingen in het geschillenreglement ter toetsing voorgelegd dienen te worden aan het CIBG (onderdeel van VWS).

In de afgegeven beschikking van 9 december 2016 is als nader voorschrift gegeven dat in het jaarverslag inzicht wordt gegeven in hoe de stichting zich ingespannen heeft om:

1. samen met andere geschilleninstanties zorg te dragen voor één, voor iedereen gratis toegankelijke website waarop alle uitspraken van geschilleninstanties in het kader van de Wkkgz worden gepubliceerd, en
2. een eenduidige geschilbeslechting te bevorderen door kennis te nemen van de onder 1. bedoelde uitspraken en analyses.

In dit jaarverslag wordt onder andere aangegeven welke inspanningen het bestuur heeft gedaan om het behoud van de erkenning veilig te stellen.

### Visie en missie

De stichting Geschilleninstantie KPZ staat voor onafhankelijke, effectieve en laagdrempelige geschillenbehandeling. 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 aan kwaliteitsverbetering in die zin dat zorgaanbieders in staat (kunnen) zijn om te leren van geschillen.

De stichting Geschilleninstantie KPZ stelt een geschillencommissie in en onderhoudt deze. De geschillencommissie heeft als taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder die aan haar worden voorgelegd te beslechten door middel van bindend advies.

Dit advies van de geschillencommissie kan een uitspraak inhouden 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.

De geschillencommissie KPZ is onpartijdig en onafhankelijk en werkt aan de hand van het geschillenreglement KPZ (welke is gepubliceerd op <https://geschillencommissiekpz.nl/>).

### **Samenstelling bestuur**

Het bestuur van de stichting bestaat uit:

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

### **Activiteiten van het bestuur in 2019**

#### Bestuursvergaderingen

Het bestuur kwam elk kwartaal in vergadering bijeen en behandelde hierin volgens jaarplanning vastgestelde onderwerpen, ontwikkelingen van belang voor de stichting en de voortgang daarvan.

#### Overleg met de geschillencommissie

Het bestuur vergaderde dit jaar 2 keer met de volledige geschillencommissie en ambtelijk secretarissen volgens vaste agendapunten en de actualiteit. Het bestuur overlegde dit jaar éénmaal met de voorzitters over het jaarverslag van de geschillencommissie.

Er zijn korte lijnen tussen bestuur en geschillencommissie. Op het moment dat er onduidelijkheden zijn of onvoorziene omstandigheden is er direct contact.

#### Investerings in de geschillencommissie

Het bestuur heeft dit jaar geïnvesteerd in de geschillencommissie, waaronder het toegankelijk, klantvriendelijk en informatief maken van de website door middel van het aanpassen van het taalgebruik op B1 niveau (waardoor de teksten voor de meeste mensen makkelijker leesbaar zijn), het toevoegen van de tijdlijn geschilbehandeling en de lekensamenvatting van het geschil. Eveneens is het formulier om een geschil in te dienen verbeterd.

De eisen van de nieuwe wetgeving AVG zijn geïmplementeerd in de processen van de geschillencommissie, in het bijzonder het verbeteren van de veiligheid in de communicatie.

Het bestuur heeft de geschillencommissie gefaciliteerd in scholingsactiviteiten, waaronder de WGBO en privacy.

Ook de materiële uitrusting van het secretariaat van de geschillencommissie is uitgebreid.

Het bestuur heeft dit jaar een nieuwe ambtelijk secretaris geworven en een deskundige op het gebied van alternatieve zorg die indien van toepassing de geschillencommissie kan adviseren.

#### Deskundigheidsbevordering bestuur

Het voltallige bestuur heeft een dagdeel scholing gevolgd over haar bestuurlijke opdrachten, rolverdeling, informatie/rapportage en verantwoording afleggen van het bestuur jegens de geschillencommissie en vice versa. Eveneens is de verhouding tussen de rechtspersonen BV Klachtenportaal Zorg en de stichting Geschilleninstantie KPZ aan de orde gesteld die uiteindelijk zal uitmonden in een samenwerkingsovereenkomst.

Het bestuur ziet voor de komende tijd als opdracht: het bedrijfsmatig consolideren en gezonde financiële situatie handhaven van de stichting evenals het vaststellen van de samenwerkingsovereenkomst tussen de rechtspersonen.

## Rapport Tweede monitor Wkkgz van het Nivel

Op 22 mei 2019 heeft het bestuur samen met enkele leden van de geschillencommissie de verdiepingsbijeenkomst in het kader van de tweede monitor Wkkgz bijgewoond en haar input aan de onderzoekers gegeven onder andere door middel van het toezenden van het jaarverslag.

Het bestuur moest tot haar teleurstelling constateren dat in het gepubliceerde rapport van juni 2019 van het Nivel hiaten en onjuistheden voorkwamen m.b.t de Geschilleninstantie KPZ en 'overzichtswebsites met links naar geschilleninstanties'. Hierop is meerdere malen feedback gegeven aan de onderzoekers en gecommuniceerd met het ministerie van VWS waarna enkele verbeteringen zijn aangebracht in het rapport. Het oorspronkelijke rapport met de onjuiste inhoud was in verband met de evaluatie van de Wkkgz al aangeboden aan de Kamer. De Kamer is later niet geweest op de verbeteringen in het rapport. Het Nivel en het ministerie hebben overleg gevoerd over het online plaatsen van de gewijzigde versie. Het Nivel heeft aangegeven een brief voor te bereiden aan de Kamer met commentaar op het rapport.

Het bestuur hoopt dat in het komende evaluatieonderzoek Wkkgz haar verbeteringsuggesties aan het Nivel in de uitvoering van het onderzoek worden meegenomen.

## Erkenning behouden

In het kader van de gezamenlijke opdracht aan de geschilleninstanties, een website met uitspraken (en analyses) van de geschilleninstanties in het kader van de Wkkgz heeft het bestuur in 2019:

- de leden van de geformeerde werkgroep 'onderzoek onderbrengen uitspraken bij 3 bestaande patiënten-/cliënten-/consumentenorganisaties' én de besturen van de geschilleninstanties herinnerd aan de geplande bijeenkomst van 1 maart 2019, waarbij het bestuur het annuleren van de bijeenkomst van 1 maart 2019, met als reden dat het onderzoek niets heeft opgeleverd en de werkgroep daarmee aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan, niet ondersteunt;
- op 1 maart 2019 tijdens de bijeenkomst zich aangemeld als lid van de geformeerde werkgroepen 'gouvernance' en 'website' en daaruit voortkomende werkzaamheden verricht;
- op 14 juni 2019 deelgenomen aan een bijeenkomst van de besturen van geschilleninstanties waarin de 3 geformeerde werkgroepen hun resultaten presenteerden en een werkgroep 'Programma van Eisen website' is geformeerd, zonder de aanwezigheid van het Ministerie, met als argumentatie dat de besturen eerst zelf aan zet zijn;
- op 20 oktober 2019 aan de besturen van geschilleninstanties een notitie gestuurd over juridische aansprakelijkheid bij een gezamenlijke website, wat een struikelblok leek in de bijeenkomsten maar goed oplosbaar is. Helaas heeft geen enkel bestuur van een geschilleninstantie op deze notitie gereageerd;
- op 20 oktober 2019 verzocht om 2 inofficiële websites met (onjuiste)links naar geschilleninstanties offline te halen;
- in de persoon van de voorzitter in het kader van de gezamenlijke website contact onderhouden met het ministerie van VWS en daar ook signalen afgegeven die relevant zijn voor de borging van onafhankelijke en professionele geschilbeslechting.

Het bestuur moet tot haar teleurstelling vaststellen dat het door haar uitgedragen belang en urgentie van een gezamenlijke website niet door alle besturen van geschilleninstanties gedeeld wordt en dat het initiatief wederom is stil gevallen. Een jaar na onze actie om tot een gezamenlijke website is er geen enkele vooruitgang op dit gebied te constateren.

## Externe contacten

- In verband met overdragen van deskundigheid en het verkennen tot mogelijke samenwerking is contact geweest met bestuursleden van een andere Wkkgz-geschilleninstanties.
- Op verzoek van het bestuur van een erkende Geschilleninstantie is er contact geweest over de mogelijkheden om de geschillencommissie KPZ geschillen van de andere partij te kunnen laten beslechten. De betreffende geschillencommissie heeft een bestuur en een groot aantal aangesloten zorgaanbieders, maar geen commissieleden. Het bestuur van Geschilleninstantie KPZ heeft besloten om niet in te gaan op deze “samenwerking” en enkel aangeboden dat de zorgaanbieders kunnen aansluiten bij KPZ om zo gebruik te kunnen maken van de faciliteiten en bemensing.
- Om op de hoogte te blijven van onderwerpen relevant voor aangesloten zorgaanbieders heeft de voorzitter enkele presentaties bijgewoond over aansprakelijkheidsverzekeringen en complementaire zorg.

## **Honorering bestuur**

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

## **Geschilbeslechting door de geschillencommissie**

In 2019 zijn bij de geschillencommissie 6 geschillen gemeld, waarvan 2 afgerond zijn met een bindend advies.

In het tweede gedeelte van dit document zijn gegevens te vinden met betrekking tot de geschilbeslechting.

De uitspraken van de geschillencommissie KPZ zijn openbaar en te vinden op de website

<https://geschillencommissiekpz.nl/>. Het jaarverslag 2019 van de geschillencommissie is volgens wettelijke verplichting toegestuurd naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (tweede deel van dit document).

Het bestuur is zeer tevreden over de kwaliteit van de uitspraken in deze geschillen, over het proces van behandeling van alle indiende geschillen, de ambitie en het leervermogen van de geschillencommissie.

## **Vooruitblik 2020**

Het bestuur is benieuwd of het proces om te komen tot een gezamenlijke website van alle uitspraken van geschillencommissies in de zorg met nieuw elan herstart wordt. Zij draagt hier graag een aandeel aan bij.

Verder kijkt het bestuur uit naar de evaluatie van de Wkkgz en wil hier input voor leveren. Het bestuur heeft er alle vertrouwen in dat de stichting Geschilleninstantie KPZ en de daarin werkzame geschillencommissie de toets van professionele geschilbeslechting doorstaat.

Verder komt de portefeuille van penningmeester van het bestuur in 2020 vrij. Het bestuur zal een profielschets opstellen voor een kandidaat met een financiële achtergrond.

Het concept-beleidsplan bestuur 2020-2022 wordt na het invullen van de vacature penningmeester voortvarend ter hand genomen.

## **Tot slot**

Het bestuur van de stichting Geschilleninstantie KPZ kijkt terug op een rustig jaar. In 2019 is de continuïteit van de stichting Geschilleninstantie KPZ gezekerd.

## **Contactinformatie**

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Email: [contact@geschilleninstantiekpz.nl](mailto:contact@geschilleninstantiekpz.nl)

# Geschillencommissie KPZ

## Jaarverslag 2019 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) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Geschillen kunnen worden ingediend door cliënten, nabestaanden en vertegenwoordigers van cliënten. 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.

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

In 2019 bestond de commissie 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 I.M.R. 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. A. Nielsen.

# Geschillencommissie KPZ

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

## Activiteiten commissie

Naast de hoorzittingen heeft de commissie in 2019 viermaal vergaderd. Tijdens deze vergaderingen zijn onder meer het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ en het Huishoudelijk reglement Geschillencommissie KPZ geëvalueerd, is de procesgang van afgeronde geschillen geëvalueerd en is gesproken over de *Tweede monitor Wkkgz* van het Nivel<sup>1</sup>. Elke bijeenkomst is aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering (zie onder). De laatste bijeenkomst van het jaar betrof intervisie.

Daarnaast heeft de commissie driemaal vergaderd met het bestuur van de Stichting. Tijdens deze vergaderingen is onder meer gesproken over het jaarverslag 2018, de doelstellingen voor 2019, de faciliteiten van de commissie die door de Stichting ter beschikking worden gesteld, de informatie op de website van de commissie en het bevorderen van de kwaliteit van de commissie.

## Deskundigheidsbevordering

Overeenkomstig de doelstellingen zoals genoemd in het jaarverslag van 2018 heeft de commissie in 2019 veel aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. In maart 2019 heeft de commissie een op haar gerichte cursus Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst gevolgd. In oktober 2019 heeft een afvaardiging van de commissie de cursus *Zorg en recht: vertegenwoordiging* gevolgd. Ten slotte is elke commissiebijeenkomst een thema behandeld. Onderwerpen hiervan waren onder meer: de evaluaties van de Wkkgz, cliëntenperspectief en laagdrempelige communicatie.

## 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 2019 is er melding gemaakt van zes geschillen bij de commissie.

- Twee geschillen zijn afgerond met een bindend advies. Deze geschillen hadden onder meer betrekking op het niet kunnen bieden van de vereiste zorg, het geven van een redelijke termijn bij beëindiging van de zorg, gewekte verwachtingen omtrent de hoogte van de zorgnota, eisen aan een klachten- en geschillenregeling ingevolge de Wkkgz en de bevoegdheid van de commissie (<https://geschillencommissiekpz.nl/uitspraken>).

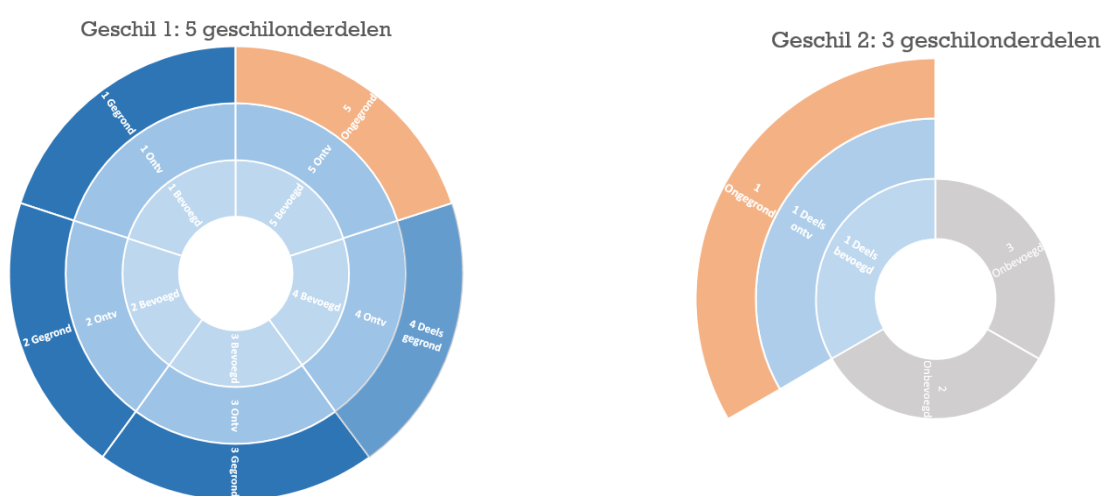
---

<sup>1</sup> Tweede Monitor Wkkgz, stand van zaken patiëntenperspectief en implementatie "Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling". Utrecht: Nivel 2019.

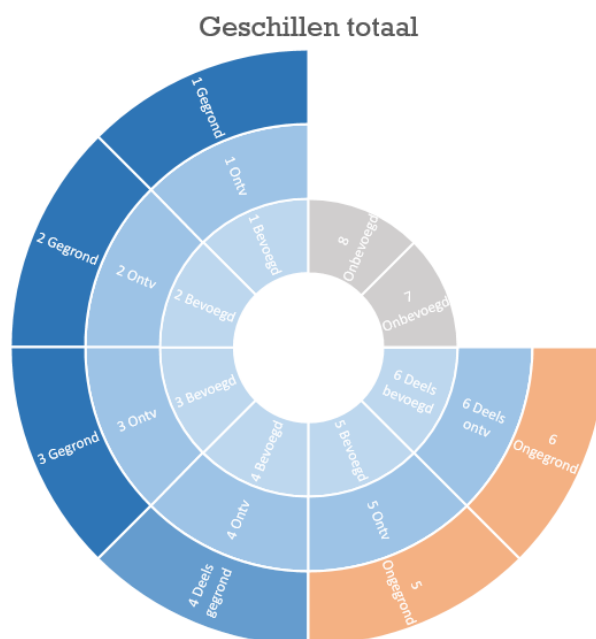


# Geschillencommissie KPZ

Zoals weergegeven in onderstaande grafieken omvatten de geschillen afgerond met een bindend advies respectievelijk vijf en drie geschilonderdelen. In een van de geschillen heeft de commissie van de vijf geschilonderdelen drie onderdelen geheel en één onderdeel gedeeltelijk gegrond verklaard. In het andere geschil heeft de commissie zich niet bevoegd verklaard in twee van de drie geschilonderdelen en gedeeltelijk ten aanzien van het derde onderdeel. Voor zover de commissie bevoegd was ten aanzien van dit onderdeel is het geschilonderdeel ongegrond verklaard. Hiermee zijn de cliënten in vier van zes, dus in 67% van alle ontvankelijke geschilonderdelen (gedeeltelijk) in het gelijk gesteld.



# Geschillencommissie KPZ



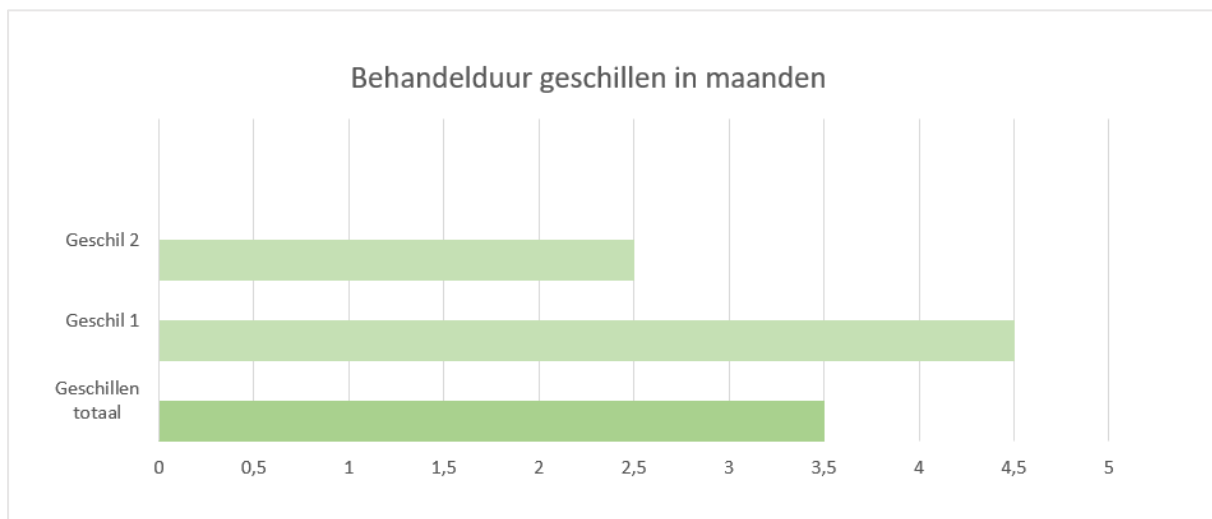
In beide procedures heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Bij het bepalen van de plaats van de hoorzittingen werd zo veel als mogelijk aangesloten bij de woon- en vestigingsplaats van partijen. Partijen zijn ter zitting verschenen en deze zijn naar tevredenheid van partijen verlopen.

In een van de twee geschillen werd vergoeding van materiële schade gevorderd. De vordering is afgewezen.

Een van de twee geschillen had onder meer betrekking op een onduidelijke klachten- en geschillenregeling van de zorgaanbieder. Verzoekster was door de inrichting van deze regeling met haar klacht c.q. geschil in een onwenselijke situatie geraakt. De commissie hoopt met haar uitspraak mede bijgedragen te hebben aan de kwaliteitsverbetering van de klachten- en geschillenregelingen van zorgaanbieders in het algemeen en van de betreffende zorgaanbieder in het bijzonder. Zij heeft hiermee tevens betracht de laagdrempeligheid voor cliënten zoals bedoeld in de Wkkgz te bevorderen.

De behandelduur van de afgeronde procedures is weergegeven in onderstaande grafiek. Gemiddeld behandelde de commissie een afgeronde procedure binnen drieënhalve maand (geschil 1 vierenhalve maand en geschil 2 tweeënhalve maand). De behandelduur ligt daarmee ruim binnen de door de Wkkgz voorgeschreven termijn van maximaal zes maanden.

# Geschillencommissie KPZ



Naar aanleiding van de evaluatie van beide geschillen is de procedure op onderdelen herzien. De commissie heeft zichzelf kritisch getoetst en concludeerde dat deze procedures zowel procedureel als inhoudelijk juridisch zorgvuldig zijn gevoerd. Tevens heeft de commissie in haar overwegingen en beoordeling en in de wijze waarop het proces werd bepaald oog gehad voor de emoties van partijen. In het geschil waarin de commissie deels niet bevoegd was, is zo veel als mogelijk getracht partijen goed te informeren over de procedure en deze zo weinig mogelijk belastend voor hen te laten verlopen.

- Drie geschillen zijn door verzoekers initieel ingediend maar niet voortgezet, zodat deze geschillen niet formeel in behandeling werden genomen.
- Eén geschil is niet-ontvankelijk verklaard, omdat op het geschil niet de Wkkgz maar de Jeugdwet van toepassing bleek.

## Conclusie

De commissie kijkt terug op een rustig en constructief jaar. De commissie voldoet aan haar wettelijke opdracht en heeft zich daarnaast verder ontwikkeld als een commissie die zich onderscheidt in kwaliteit, laagdrempelige communicatie met partijen en zorgvuldige omgang met de emoties van partijen in de gedingvoering. Hiermee heeft de commissie verder vorm kunnen geven aan de missie en visie van de Stichting. De commissie heeft haar doelstellingen uit het Jaarverslag 2018 ten aanzien van laagdrempeligheid en deskundigheidsbevordering gedegen opgepakt en zo veel als mogelijk bereikt. In 2020 zal de commissie dit nog verder uitbouwen. Ten slotte heeft de commissie haar werkwijze op onderdelen aangepast naar aanleiding van de aandachtspunten die uit de evaluaties van de geschillen naar voren zijn gekomen. Dit zal verder bijdragen aan de kwaliteit van de geschillenbehandeling.

# Geschillencommissie KPZ

## Vooruitblik 2020

### *Geschillen*

Het aantal geschillen in 2019 was ongeveer gelijk aan het aantal in 2018. De commissie verwacht geen (sterke) toename in 2020. Uit het overleg met het bestuur van de Stichting blijkt dat meerdere klagers die een geschil willen indienen toch de stap niet nemen om een verzoek bij de commissie in te dienen. Dit zou erop kunnen wijzen dat klagers een drempel ervaren om een geschil bij de commissie in te dienen. In 2020 wil de commissie onderzoeken hoe dit komt en wat eraan gedaan kan worden om het indienen van een geschil bij de commissie nog laagdrempeliger te maken.

### *Laagdrempeligheid*

Het verbeteren van de laagdrempeligheid blijft daarmee een van de doelstellingen van de commissie in 2020. Naast het verder onderzoeken op welke manier het indienen van een geschil laagdrempeliger kan worden gemaakt, zal de commissie verder aandacht besteden aan toegankelijk en begrijpelijk taalgebruik in haar communicatie met partijen. Hiermee sluit de commissie aan bij de doelstelling die de overheid zich hierin stelt.

### *Deskundigheidsbevordering*

De commissie wil haar kwaliteit ook in 2020 vergroten door middel van concrete afspraken ten aanzien van deskundigheidsbevordering:

- het periodiek volgen en organiseren van relevante scholing en themabijeenkomsten;
- het volgen van intervisie;
- het evalueren van elk geschil met als doel het reflecteren op de werkzaamheden van de commissie en de ambtelijk secretaris en indien nodig aanpassen van de werkwijze.

### *Actief aansluiten op landelijke ontwikkelingen geschillenbeslechting Wkkgz*

De commissie volgt landelijke ontwikkelingen en publicaties betreffende geschillenbeslechting volgens de Wkkgz op de voet. Zo werd kennis genomen van De Tweede Wkkgz Monitor (Nivel, 2019) en enkele publicaties in juridische tijdschriften.<sup>2,3</sup>

Naar aanleiding van deze publicaties wil de commissie in 2020 onderzoeken hoe de informatie over de uitkomst van een geschilprocedure verbeterd kan worden. Zo zal de uitleg over een bindend advies op de website geoptimaliseerd worden. Voorts zoekt de commissie naar wegen om verzoekers bij aanvang van een geschil persoonlijk te informeren over de consequenties van een bindend advies, met name wanneer een verzoek tot schadevergoeding deel uit maakt van de geschilprocedure.

---

<sup>2</sup> B.S. Laarman, De informatieplicht van een zorgaanbieder bij de afwikkeling van medische schade, TVP 2018, nummer 3, p. 89-100.

<sup>3</sup> R.P. Wijne, Geschilbeslechting onder de Wkkgz: de theorie in de praktijk, TvGR 2019, nummer 1, p.24-45.

# Geschillencommissie KPZ

## *Reglementen*

Aan het einde van het kalenderjaar 2020 zal de commissie, mede naar aanleiding van de evaluaties, de reglementen indien nodig herzien.

## *Leereffect*

De commissie wil in 2020 nader onderzoeken hoe het leereffect van de geschillenprocedures voor zorgaanbieders vergroot kan worden.

## **Contactinformatie**

Geschillencommissie KPZ

Postbus 222

1600 AE Enkhuzen

[secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl)