

Stichting Geschilleninstantie KPZ

**Jaarverslag 2020
van de geschillencommissie en het bestuur
Stichting Geschilleninstantie KPZ**



Stichting Geschilleninstantie KPZ

In dit document vindt u in twee delen het jaarverslag 2020 van Stichting Geschilleninstantie KPZ.

Deel 1, pag. 3

Het jaarverslag 2020 van het bestuur van Stichting Geschilleninstantie KPZ:

- Voorwoord
- Inleiding
- Visie en missie
- Samenstelling van het bestuur
- Activiteiten van het bestuur in 2020
 - Bestuursvergaderingen
 - Overleg met de geschillencommissie
 - Investerings in de geschillencommissie
 - Samenwerking Stichting Geschilleninstantie KPZ en Klachtenportaal Zorg BV
 - Erkenning behouden
 - Het geschillenreglement
 - Deskundigheidsbevordering en advisering bestuur
 - Continuïteit bestuur
 - Verantwoording afleggen
 - Evaluatie Wkkgz 2020 van het Nivel
 - Erkenning behouden
 - Externe contacten
- Honorering bestuur
- Vooruitblik 2021
- Tot slot
- Contactinformatie

Deel 2, pag. 9

Het jaarverslag 2020 geschillencommissie KPZ

- Inleiding
- Samenstelling commissie
- Activiteiten commissie
 - Vergaderingen commissie
 - Vergaderingen met het bestuur
 - Geschillenreglement
 - Covid-19
- Doelstellingen 2020
- Behandeling geschillen
- Leerpunten voor zorgaanbieder
- Conclusie
- Vooruitblik 2021
- Contactinformatie

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Jaarverslag 2020 bestuur

Voorwoord

Het kalenderjaar 2020 heeft voor het bestuur van Stichting Geschilleninstantie KPZ in het teken gestaan van organisatieverbetering. Om de organisatie te kunnen verbeteren hebben we de aandacht gericht op:

- de interne rol- en taakverdeling tussen het bestuur en de commissie;
- door het aftreden van een bestuurslid gericht gezocht naar de juiste persoon op deze functie voor de fase waarin de Stichting zich bevindt;
- het bereiken van de optimale verhouding tussen kwaliteit van geschilbeslechting en de uren- en kostenbesteding.

Hiermee wil het bestuur de toekomstbestendigheid van de Stichting waarborgen.

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 Geschilleninstantie KPZ 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 Geschilleninstantie KPZ 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 (tot 1-1-2021).

Activiteiten van het bestuur in 2020

Bestuursvergaderingen

Het bestuur kwam tenminste elk kwartaal in (online) vergadering bijeen en behandelde hierin volgens de jaarplanning vastgestelde onderwerpen, ontwikkelingen in het veld van geschillenbeslechting in de zorg en van belang voor de Stichting Geschilleninstantie KPZ, haar continuïteit en behoud van de erkenning.

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 tweemaal afzonderlijk met de voorzitters over het jaarverslag van de geschillencommissie en urenbesteding/kostenbeheersing.

Er zijn korte lijnen tussen bestuur en de geschillencommissie. Op het moment dat er onduidelijkheden zijn of onvoorziene omstandigheden is er direct contact. De communicatie van de ambtelijk secretaris(sen) met verstrekkers van faciliteiten en derden verloopt via de voorzitter. Activiteiten van commissieleden die niet tot de 'core business' behoren worden geoffereerd aan en geaccordeerd door het bestuur.

Het administratieve proces tussen commissie en bestuur is verbeterd waardoor het bestuur beter kan sturen op de financiën.

Investerings in de geschillencommissie

Het bestuur heeft dit jaar geïnvesteerd in betere beveiliging van de communicatie en uitwisseling van bestanden, de voorzieningen om (vanwege Covid-19) online hoorzittingen te houden via Teams en materiële faciliteiten.

De website van de geschillencommissie is opnieuw verbeterd: het formulier 'indiening geschil' is vernieuwd en hierbij de mogelijkheid geboden bestanden als bijlagen te uploaden.

Het bestuur heeft dit jaar getracht een reserve ambtelijk secretaris te werven. Bij het afsluiten van het kalenderjaar was dit nog niet gelukt en is de werving voortgezet in het nieuwe jaar.

Het bestuur heeft dit jaar de deskundigheidsbevordering van de geschillencommissie mogelijk gemaakt:

- Er is een training gevolgd door één van de voorzitters "Wkkgz, de theorie in de praktijk";
- De commissieleden hebben een Webinar gevolgd over medische aansprakelijkheid;
- De commissieleden voeren 2 intervisies per jaar. Voor 1 intervisie is er een extern intervisiebegeleider aangetrokken. Onderwerp van de intervisie is een casus, een behandeld geschil waarin een uitdaging of probleem is ervaren. Het doel is professionele uitwisseling van inzichten met als doel te ontwikkelen.

Samenwerking Stichting Geschilleninstantie en Klachtenportaal Zorg BV

De Stichting Geschilleninstantie KPZ heeft tot doel het doen beslechten van geschillen in het kader van de Wkkgz over gedragingen van een zorgaanbieder aangesloten bij Klachtenportaal Zorg BV jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. De geschillencommissie doet hierin onafhankelijke en bindende uitspraken.

Klachtenportaal Zorg BV is voor het waarborgen van de geschilbeslechting van haar leden elk jaar een financiële vergoeding verschuldigd aan de Stichting Geschilleninstantie KPZ. Beide organisaties functioneren autonoom en zelfstandig van elkaar. Om deze relatie goed te regelen en te waarborgen hebben deze organisaties dit jaar een financieringsovereenkomst gesloten.

Eind 2020 heeft het bestuur éénmalig een extra storting in kas aangevraagd bij Klachtenportaal Zorg BV. Dit verzoek is ingewilligd, waardoor alle ingediende geschillen in 2020 konden worden beslecht.

Er is een memorandum opgesteld tussen Klachtenportaal Zorg BV en Stichting Geschilleninstantie KPZ waarin beschreven staat hoe de besturen van deze organisaties in praktische zin willen omgaan met besluitvorming door de Stichting, die zowel de BV als de Stichting raakt. De aanleiding is het voorkomen van belangenverstremming, of de schijn daarvan, voortkomend uit de huidige personele unie van voorzitter Stichting en directeur BV. Dit memorandum heeft werking zolang de enige bestuurder (DGA) van Klachtenportaal Zorg BV tevens de voorzitter is van de Stichting en is een praktische aanvulling op de statuten en huishoudelijke reglementen van beide organisaties.

Erkenning behouden

Aan het besluit van het CIBG op 12-12-2016 dat Stichting Geschilleninstantie KPZ is erkend als Geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz, zijn er op grond van artikel 3, tweede lid, van de uitvoeringsregeling Wkkgz nadere voorschriften verbonden.

Namelijk, de Geschilleninstantie spant zich er maximaal voor in om (verkort):

- a. samen met andere erkende geschilleninstanties zorg te dragen voor het realiseren van één, voor iedereen gratis toegankelijke, website waar alle uitspraken van alle geschilleninstanties worden gepubliceerd;
- b. de eenduidige geschilbeslechting te bevorderen van de onder a. bedoelde uitspraken en analyses.

Het bestuur heeft in 2020 meerdere malen contact gezocht met de leden van de werkgroep 'Programma van eisen en wensen voor de gezamenlijke website', ingesteld door alle erkende geschilleninstanties in een bijeenkomst op 14 juni 2019. Het bestuur wil op de hoogte gehouden worden van de voortgang maar krijgt steeds nul op rekest.

Het bestuur houdt wel contact met een klein aantal bestuurders van geschilleninstanties met dezelfde intentie, namelijk het voldoen aan de nadere voorschriften verbonden aan de erkenning. Overigens heeft het bestuur van Stichting Geschilleninstantie KPZ in 2018 het initiatief genomen om een bijeenkomst te organiseren om samen tot uitvoering van de voorschriften te komen. De bijeenkomst werd gefaciliteerd door het Ministerie VWS en er was de mogelijkheid informatie te krijgen en vragen te stellen. Na deze bijeenkomst heeft het bestuur zich naar behoren ingezet om tot resultaat te komen, maar tevergeefs.

Het bestuur heeft in 2020 collega-besturen van geschilleninstanties erop gewezen dat er nog steeds twee websites live zijn met onjuiste links naar geschilleninstanties/commissies en daarbij het verzoek gedaan deze offline te halen.

Het bestuur gaat ervan uit dat haar geschillencommissie zich op de hoogte houdt van uitspraken van andere geschillencommissies in de zorg, om van elkaar te leren en zo tot een méér eenduidige geschilbeslechting te komen.

Het geschillenreglement

Het geschillenreglement is verbeterd en ter beoordeling ingediend bij het CIBG in september 2020. In december 2020 heeft het CIBG goedkeuring verleend op de voorgestelde wijzigingen.

De belangrijkste wijziging betreft met name het verlagen van de griffiekosten van €125.- naar €90.- per geschil, dit op verzoek van de geschillencommissie.

Deskundigheidsbevordering en advisering bestuur

Dit jaar heeft de deskundigheidsbevordering van het bestuur bestaan uit een actuele scholing over de Wkkgz in de praktijk en zijn er juristen en adviseurs geraadpleegd om de bestaande reglementen en documenten verder te ontwikkelen en uitvoering te geven aan de bestuurlijke taken.

In 2020 heeft het bestuur een overeenkomst gesloten met een nieuw accountantsbureau.

Continuïteit bestuur

Dit jaar heeft penningmeester mevr. J. Noorbergen besloten haar functie vacant te stellen en af te treden wanneer in opvolging is voorzien. Het bestuur heeft dhr. mr. M. Zaaier bereid gevonden in de vacature te voorzien en verheugt zich op de samenwerking per 1-1 2021.

Verantwoording afleggen

Het bestuur heeft in juni 2020 haar inhoudelijke jaarverslag 2019 toegezonden aan het ministerie van VWS, Meldpunt IGJ en het onderzoeksinstituut Nivel.

Evaluatie Wkkgz 2020 van het Nivel

Geschilleninstantie KPZ zet zich maximaal in om te voldoen aan de gestelde eisen en bij te dragen aan ontwikkeling en onderzoek naar de uitvoering van de Wkkgz.

Het bestuur heeft deelgenomen en bijdragen geleverd aan alle bijeenkomsten en evaluatiemomenten van het Nivel om het Nivel van informatie te voorzien voor de monitoring en evaluatie van de Wkkgz.

Naar aanleiding van de 'Tweede monitor Wkkgz' in 2019 heeft het bestuur gecorrespondeerd met het Nivel over de onvolledige en onjuiste weergave van de werkelijke stand van zaken betreffende geschilleninstanties. Het bestuur vindt het belangrijk dat beslissingen over de Wkkgz worden genomen op basis van de juiste informatie.

Naar aanleiding hiervan heeft het Nivel het oorspronkelijke rapport aangepast en aan het bestuur toegestuurd.

Per toeval kwam het bestuur erachter dat het gerectificeerde rapport niet is gepubliceerd en niet op de website van Nivel te vinden is. Het bestuur heeft het Nivel om uitleg gevraagd.

Het Nivel had het bestuur toegezegd de rectificatie met het Ministerie VWS te bespreken alvorens deze in een aangepast rapport te publiceren. Echter, het oorspronkelijke rapport bleek al te zijn verzonden naar de Tweede Kamer en er mochten geen correcties meer in aangebracht worden. Het Nivel maakte excuses aan de Stichting Geschilleninstantie KPZ en gaf aan dat er een brief voor de Tweede Kamer werd voorbereid met de rectificaties.

In 2020 heeft het bestuur deze brief van het Nivel opgevraagd, echter deze is nooit opgesteld en naar de Tweede Kamer verzonden.

In april 2020 heeft het bestuur deelgenomen aan een online bijeenkomst van besturen van geschilleninstanties in het kader van de evaluatie van de Wkkgz. Vervolgens heeft het bestuur op verzoek van het Nivel vragenlijsten uitgezet in het kader van een tevredenheidsonderzoek onder verzoekers van geschillen die in 2019 een uitspraak van de geschillencommissie hebben ontvangen. De Stichting Geschilleninstantie KPZ heeft geen inzicht in het aantal ingevulde evaluaties, de inhoud daarvan noch de uitkomst van dit tevredenheidsonderzoek.

De balans opmakend is het bestuur van mening dat de Stichting Geschilleninstantie KPZ zich in 2020 heeft ingezet om bij te dragen aan de monitoring en evaluatie van de Wkkgz en het zorgdragen voor overdracht van de juiste informatie door het Nivel aan het Ministerie VWS.

Het bestuur legt haar ervaringen en bevindingen van beslechting van zorggeschillen in het veld vast in documenten zodat het bestuur, indien om verantwoording wordt verzocht door VWS, hierop kan terugvallen.

Honorering bestuur

De bestuursleden ontvingen in 2020 geen vergoeding voor hun activiteiten, behoudens aantoonbaar gemaakte onkosten.

Vooruitblik 2021

Het bestuur kijkt in vertrouwen uit naar 2021, waarin de stabilisatie van haar financiële situatie in relatie tot voldoende kwaliteit in geschilbeslechting tot stand zal komen. Hiertoe heeft het bestuur opdracht gegeven tot het uitvoeren van een cursus voor de geschillencommissie en het bestuur die bijdraagt aan dit doel en tevens de toegankelijkheid en leesbaarheid van de uitspraken bevordert.

Tot slot

Het bestuur van de stichting Geschilleninstantie KPZ kijkt terug op een bewogen en productief jaar 2020

Contactinformatie

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Email: contact@geschilleninstantiekpz.nl

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 is 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

Conform 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 2020 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).

Geschillencommissie KPZ

De ambtelijk secretarissen die aan de commissie zijn toegevoegd zijn:

- mevrouw mr. A. Nielsen;
- mevrouw mr. E.M.A.C. van Dort.

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

De hoofdactiviteit van de commissie is het behandelen van geschillen (in diverse samenstellingen). Daarnaast komt de volledige commissie bijeen voor diverse interne vergaderingen en vergaderingen met het bestuur. Ook heeft de commissie het Geschillenreglement aangepast.

Vergaderingen commissie

De commissie heeft in 2020 viermaal vergaderd. Thema's en doelstellingen die tijdens deze vergaderingen aan de orde zijn gekomen zijn onder meer:

- het leereffect van de geschillenprocedures voor de zorgaanbieders;
- de aanpassing van het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ;
- procedures tijdens maatregelen rondom Covid-19;
- verlaging van de kosten en verbetering van de efficiëntie van de procedures; en
- evaluatie van de procedures van afgeronde geschillen.

Elke bijeenkomst is aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. De laatste bijeenkomst van het jaar betrof intervisie.

Vergaderingen met bestuur

Daarnaast heeft de commissie driemaal vergaderd met het bestuur van de Stichting. Tijdens deze vergaderingen is onder meer gesproken over het jaarverslag 2019, de doelstellingen voor 2020, kostenbeheersing van de commissie en het bevorderen van de kwaliteit van de commissie.

Geschillenreglement

Op basis van de ervaringen met de procedures sinds de aanvang van de commissie in 2018 is het Geschillenreglement KPZ in 2020 aangepast. Deze aanpassingen betreffen onder meer de bevoegdheid, de ontvankelijkheid en de verlaging van het griffiegeld. Eind 2020 heeft het CIBG het aangepaste reglement goedgekeurd. Dit reglement is met ingang van 1 januari 2021 van kracht.

Covid-19

Vanwege de maatregelen rondom Covid-19 hebben de vergaderingen van de commissie vanaf maart 2020 online plaatsgevonden. De hoorzittingen hebben afhankelijk van de aard van het geschil en de mogelijkheden binnen de maatregelen online of fysiek plaatsgevonden. De commissie maakt voor de online bijeenkomsten gebruik van Microsoft Teams.

Geschillencommissie KPZ

Doelstellingen 2020

In het jaarverslag van 2019 zijn de volgende doelstellingen benoemd voor 2020:

1. Het onderzoeken van de redenen waarom klagers een drempel kunnen ervaren voor het indienen van een geschil

De commissie vermoedt dat de drempel om een geschil in te dienen kan worden verlaagd door duidelijke en begrijpelijke informatie over de geschillenprocedure aan te bieden. Daarom heeft de commissie onder andere ingezet op het verbeteren van de laagdrempeligheid van (de informatie over) de geschillenprocedures (zie punt 2).

2. Het verbeteren van de laagdrempeligheid van de geschillenprocedures

De website is aangepast en voorzien van laagdrempelige informatie in begrijpelijke taal over het indienen van een geschil en de te volgen procedure. Daarnaast heeft de commissie de klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg in een bijeenkomst voorgelicht over de geschillenprocedure en de werkwijze van de commissie. Hierdoor kunnen de klachtenfunctionarissen klagers nog beter informeren over het indienen van een geschil en wat klagers daarbij kunnen verwachten. Het aantal behandelde geschillen in 2020 nam toe ten opzichte van het aantal geschillen in 2019.

3. Deskundigheidsbevordering

De commissieleden hebben relevante cursussen gevolgd, waaronder een webinar over medische aansprakelijkheid. Elke commissiebijeenkomst is een thema behandeld en in november 2020 heeft een intervisiebijeenkomst plaatsgevonden. Tevens houden de commissieleden relevante tijdschriften en literatuur bij en houden zij elkaar hiervan op de hoogte.

Onderwerpen van de themabijeenkomsten waren:

- evaluatie van de geschillenprocedure van de commissie naar aanleiding van het artikel van mr. dr. R.P. Wijne 'Geschilbeslechting onder de Wkkgz: de theorie in de praktijk'¹;
- het vergroten van het leereffect van de procedures voor de zorgaanbieder;
- verbetering van het gebruik van Microsoft Teams.

4. Actief aansluiten op landelijke ontwikkelingen geschillenbeslechting Wkkgz

De commissie volgt de landelijke ontwikkelingen en publicaties betreffende geschillenbeslechting volgens de Wkkgz op de voet.

5. Herzien reglementen

Het Geschillenreglement KPZ is aangepast en goedgekeurd. Het Huishoudelijk reglement wordt in 2021 aangepast.

6. Vergroten leereffect van de geschillenprocedures voor zorgaanbieders

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

Geschillencommissie KPZ

Hierbij onderscheidt de commissie het leereffect van de geschillenprocedures voor de zorgaanbieder in het betreffende geschil en voor de zorgaanbieders in het algemeen.

De commissie besteedt aandacht aan het leereffect voor de individuele in het geschil betrokken zorgaanbieder door de zorgaanbieder tijdens de hoorzitting – als de zaak zich daarvoor leent en daar ruimte voor is – bij de zorgaanbieder na te vragen of de zorgaanbieder leerpunten uit het geschil heeft gehaald. Verder beschrijft de commissie in haar uitspraak expliciet de leerpunten die volgens de commissie voor de zorgaanbieder uit het geschil naar voren zijn gekomen.

Om het leereffect voor de zorgaanbieders in het algemeen te vergroten, worden de leerpunten uit een geschil op de website gepubliceerd bij de samenvatting van het geschil. Daarnaast is er op de website een algemene lijst geplaatst met alle leerpunten uit de geschillenprocedures, gerangschikt per onderwerp.

Behandeling geschillen

Algemeen

De werkwijze van de commissie is gebaseerd op het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ en het Huishoudelijk reglement Geschillencommissie KPZ. In onderstaande infographic (figuur 1) zijn de gegevens over de geschillen in 2020 samengevat weergegeven. Deze gegevens worden hieronder verder toegelicht.



Figuur 1: Geschillen in 2020

Aantal geschillen

In 2020 zijn veertien geschillen ingediend bij de commissie. Vijf geschillen zijn afgerond met een bindend advies. Een zesde geschil zal in 2021 worden afgerond. Acht geschillen zijn door verzoekers initieel ingediend maar niet voortgezet, zodat deze geschillen niet formeel in behandeling werden genomen. In 2018 en 2019 werden beide jaren zes geschillen ingediend en twee geschillen in behandeling genomen.

Inhoud behandelde geschillen

De behandelde geschillen zijn divers van aard en problematiek. Hieronder volgt een korte omschrijving van de kern van de afgeronde geschillen. Een uitgebreide samenvatting en de volledige uitspraken zijn terug te vinden op de website van de commissie op (<https://geschillencommissiekpz.nl/uitspraken/>).

Geschil 1

Verzoeker heeft zich met psychische klachten gemeld bij zorgaanbieder, een organisatie voor hulpverlening en maatschappelijke dienstverlening. Verweerder is psychiater bij zorgaanbieder. De psychiater heeft de ernst van de situatie van cliënt, diens lijdensdruk en noodzaak van traumabehandeling ondanks aanwijzingen van anderen onvoldoende onderkend. De gevorderde immateriële schadevergoeding wordt deels toegewezen.

Geschil 2

Verweerder is zorgverlener die via een thuiszorgorganisatie en een bemiddelingsbureau 24-uurszorg verleende aan een terminale patiënt. Verzoekster is de dochter van patiënt. Zorgverlener is tijdens de 24-uurszorg op diverse onderdelen tekortgeschoten in de zorg rondom het overlijden van patiënt, waaronder het meenemen van medicatie, het ongevraagd aandragen van een uitvaartonderneming, gebrekkige communicatie en onvoldoende empathie en ondersteuning voor de familie. Door de dochter gevorderde immateriële schadevergoeding wordt deels toegewezen.

Geschil 3

Dit betreft een geschil met en over een ouderinitiatief voor een woonvorm voor kinderen met een verstandelijke beperking. De commissie is niet bevoegd ten aanzien van het eerste geschilonderdeel, omdat het niet gaat om een geschil dat betrekking heeft op de zorgverlening. Verzoeker is niet ontvankelijk in de andere twee geschilonderdelen: de klacht is niet tijdig ingediend en verzoeker heeft geen belang bij een uitspraak.

Geschil 4

Clïente woont in een kleinschalige woonvoorziening. Tussen zorgaanbieders en verzoekers, ouders van cliënte, ontstaat een geschil over communicatie dat steeds groter wordt. Uiteindelijk verhuist cliënte naar een andere woonplek.

De commissie is van oordeel dat sprake is van een verwijtbare eenzijdige beperking van de frequentie en inhoud van de communicatie door de zorgaanbieder. Ook is er een verwijtbaar gebrek aan oplossingsgerichtheid bij de zorgaanbieder. Verder maakt het zorgplan niet inzichtelijk welke begeleidingsafspraken en doelen er zijn. De grenzen van de eigen afwegingsruimte van een zorgmedewerker om medicatie al dan niet toe te dienen zijn evenwel niet overschreden. Het verzoek tot vergoeding van met betrekking tot de verhuizing van cliënte naar een andere woonplek wijst de commissie gedeeltelijk (40%) toe.

Geschil 5

Moeder van verzoekster leed aan vasculaire dementie en werd thuis verzorgd door verzoekster. Zus van verzoekster was de gewaarborgde hulp van moeder. Tussen verzoekster en haar zus bestond onenigheid over de zorg voor moeder. Moeder is inmiddels overleden.

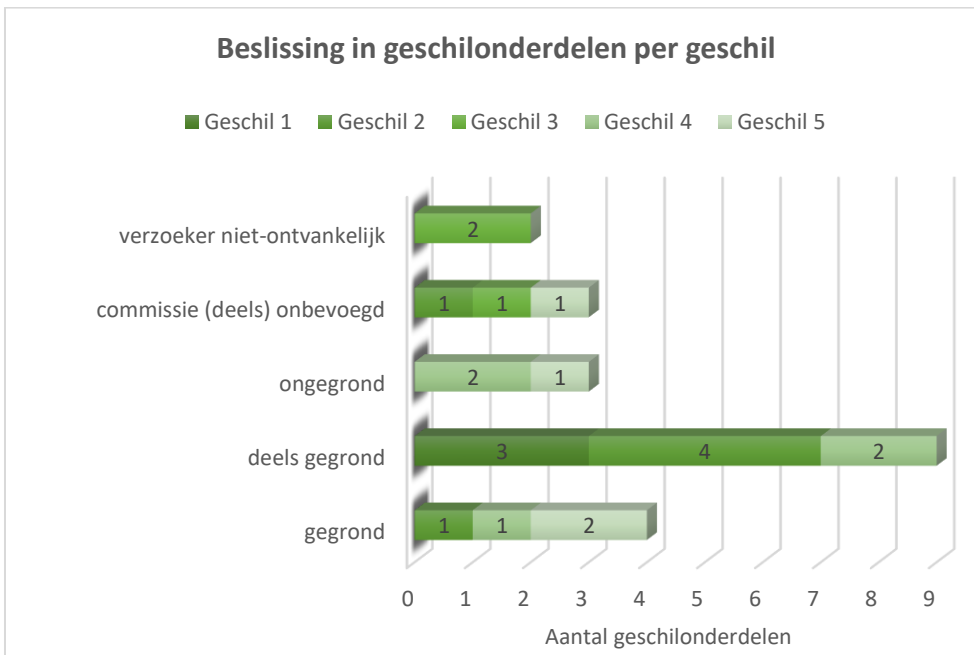
Tussen moeder en zorgaanbieder is een zorgovereenkomst gesloten. Zorgaanbieder trok zich – na en in overleg met de zus – voor aanvang van de zorg terug, omdat zij over onvoldoende geschikt personeel zou beschikken om aan de zorgvraag van moeder te kunnen voldoen. De professionele zorgplicht brengt met zich dat de zorgaanbieder een overbruggingsperiode in acht dient te nemen als zij de toegezegde zorg niet kan leveren. Ook is zorgaanbieder afspraken over communicatie met verzoekster niet nagekomen. De commissie acht zich niet bevoegd met betrekking tot de vraag of de AVG is geschonden en verwijst naar de toepasselijke klachtenregeling van zorgaanbieder. Door verzoekster gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen.

Hoorzittingen

In vier van de vijf procedures heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Hoorzittingen vonden online of fysiek plaats. In geval van een fysieke hoorzitting heeft de commissie bij het bepalen van de plaats van de hoorzitting zo veel als mogelijk aangesloten bij de woon- en/of vestigingsplaats van partijen. Partijen zijn steeds ter zitting verschenen. In één geval bleek een partij in verband met de maatregelen rondom Covid-19 niet in de mogelijkheid om de zitting fysiek bij te wonen. De fysieke hoorzitting heeft doorgang gevonden en de betreffende partij heeft de zitting online bijgewoond.

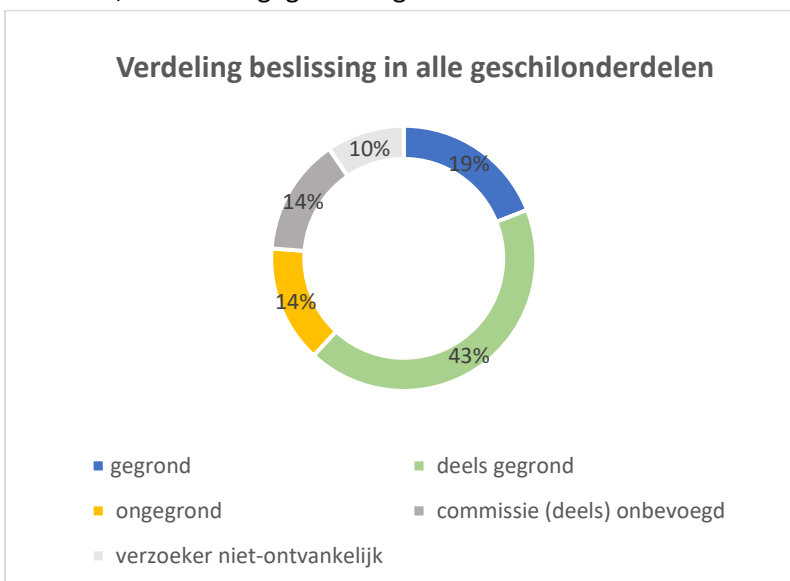
Beoordeling

De geschillen die zijn afgerond met een bindend advies omvatten in totaal 20 geschilonderdelen. Zoals weergegeven in grafiek 1, heeft de commissie 4 geschilonderdelen gegrond verklaard, 9 geschilonderdelen gedeeltelijk gegrond en 3 geschilonderdelen ongegrond verklaard. Verder heeft de commissie zich in 3 geschilonderdelen (gedeeltelijk) onbevoegd verklaard en in 2 geschilonderdelen is verzoeker niet-ontvankelijk verklaard.



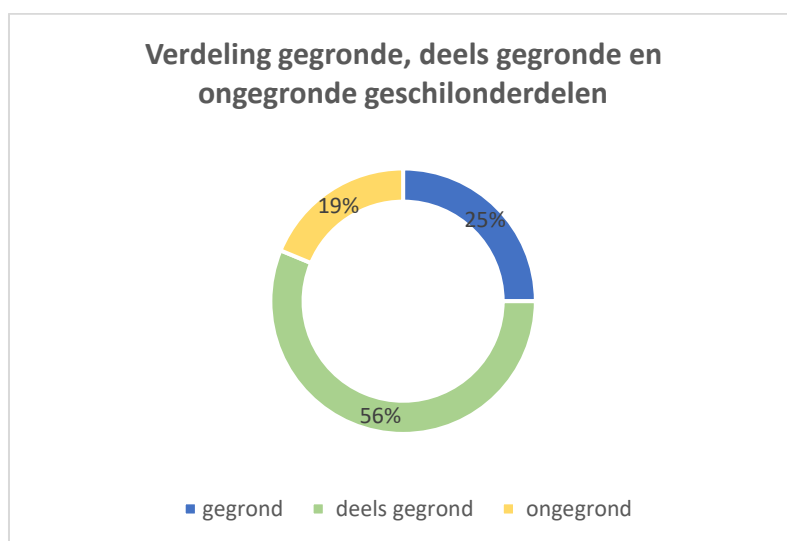
Grafiek 1: Beslissing in geschilonderdelen per geschil

Dit betekent dat 19% van alle geschilonderdelen gegrond is verklaard en 43% gedeeltelijk gegrond is verklaard, zoals weergegeven in grafiek 2.



Grafiek 2: Verdeling beslissingen in alle geschilonderdelen

Als alleen wordt uitgegaan van de geschilonderdelen waarin de commissie bevoegd was en verzoeker ontvankelijk, dan betreft het aandeel geschilonderdelen dat gegrond is verklaard 25% en het aandeel gedeeltelijk gegrond verklaarde geschilonderdelen 56% (zie grafiek 3).



Grafiek 3: Verdeling (deels) gegronde en ongegronde geschilonderdelen

Schadevergoeding

Zoals samengevat weergegeven in tabel 1, is in vier van de vijf afgeronde geschillen schadevergoeding gevorderd. In één geschil betrof het een verzoek om vergoeding van immateriële schade, in twee geschillen om vergoeding van materiële schade en in één geschil ging het om een verzoek tot vergoeding van zowel materiële als immateriële schade. De hoogte van de gevorderde schades liep uiteen van € 1.867 tot € 5.000. In één zaak is vergoeding van immateriële schade gevorderd met referentie aan het oordeel van de commissie over de hoogte daarvan.

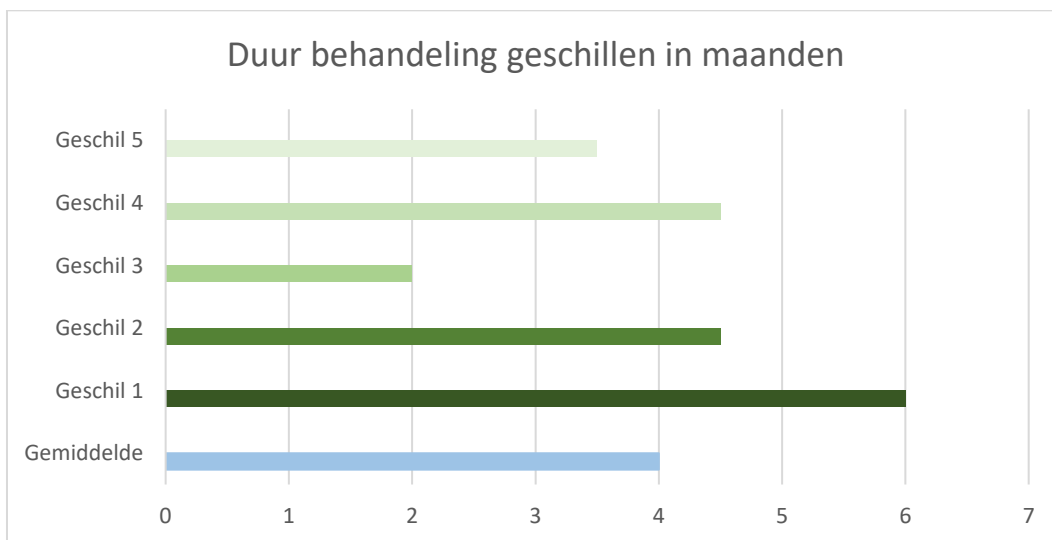
| | Materiële schadevergoeding | | Immateriële schadevergoeding | |
|------------------|----------------------------|------------|---|------------|
| | Verzoek | Beslissing | Verzoek | Beslissing |
| Geschil 1 | € 3.567 | € - | Referte aan oordeel commissie m.b.t. omvang | € 500 |
| Geschil 2 | | | € 5.000 | € 500 |
| Geschil 3 | | | | |
| Geschil 4 | € 4.754 | € 840 | | |
| Geschil 5 | € 1.867 | € - | | |

Tabel 1: Verzoeken tot en beslissingen over schadevergoeding per geschil

In drie geschillen is het verzoek tot schadevergoeding gedeeltelijk toegewezen en in één geschil is het verzoek tot schadevergoeding volledig afgewezen. In totaal is vergoeding van € 840 aan materiële schade toegewezen en € 1.000 aan immateriële schade.

Behandelduur

De behandelduur van de afgeronde procedures is weergegeven in grafiek 4. Gemiddeld rondde de commissie de behandeling van een geschilprocedure binnen 4 maanden af. De behandelduur van sommige geschillen werd beïnvloed door de maatregelen rondom Covid-19 en het niet kunnen plannen van een gewenste fysieke hoorzitting. De behandelduur van alle geschillen lag binnen de door de Wkkgz voorgeschreven termijn van zes maanden.



Grafiek 4: Duur behandeling geschillen in maanden

Evaluatie geschillen

Naar aanleiding van de evaluatie van de geschillen is de procedure op onderdelen herzien. De commissie heeft in haar overwegingen en beoordeling en in de wijze waarop het proces werd bepaald getracht om voldoende oog te hebben voor de emoties van partijen.

Leerpunten voor zorgaanbieders

Voor zorgaanbieders zijn verschillende leerpunten uit de afgeronde geschillen in 2020 gedestilleerd, onder meer op het gebied van intake, communicatie en professionaliteit. In onderstaand overzicht zijn deze leerpunten samengevat. Deze leerpunten zijn ook terug te vinden op de website: op een algemene lijst met alle leerpunten uit de geschillenprocedures, gerangschikt per onderwerp, en bij de samenvatting van het betreffende geschil.

Aanvang zorg/intake

- Aan het begin van het hulpverleningstraject expliciet informeren of sprake is van wettelijke vertegenwoordiging.
- Zich ervan vergewissen dat kan worden voldaan aan de zorgbehoefte, voordat een zorgovereenkomst wordt gesloten.
- In het intakeproces geen toezeggingen doen, waarvan intern niet is nagegaan of deze kunnen worden waargemaakt.

Communicatie

- Communiceren over communicatie: afspraken over communicatie niet eenzijdig en zonder overleg wijzigen.
- Zorgvuldig en duidelijk communiceren.
- Professionele communicatieve vaardigheden zodanig gebruiken dat zij aansluiten bij cliënt, zodat cliënt begrijpt wat er gezegd en bedoeld wordt.
- Voldoende inlevingsvermogen tonen.
- Duidelijke afspraken maken over wie als (enig) aanspreekpunt namens cliënt zal fungeren, zeker als dit niet cliënt zelf is en/of verschillende personen deze rol zouden kunnen vervullen.

Professionaliteit/overig

- Zakelijk omgaan met kritiek en problemen. Kritiek niet persoonlijk opvatten, maar zien als feedback die kan worden gebruikt om eigen zorgdienstverlening te ontwikkelen en te verbeteren.
- Openstaan voor de (professionele) mening van anderen, zoals andere medewerkers van zorgaanbieder.

Conclusie

De commissie kijkt terug op een productief jaar waarin (aanzienlijk) meer geschillen werden ingediend en in behandeling genomen dan in 2018 en 2019. Daarnaast noopten de maatregelen rondom Covid-19 tot creativiteit om de procedures doorgang te laten vinden op een wijze die voldeed aan de wettelijke voorwaarden en aan eisen van zorgvuldigheid en menselijkheid.

De commissie heeft zich 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. Door de leerpunten per geschil zowel voor de betreffende zorgaanbieder als voor zorgaanbieders in het algemeen kenbaar en openbaar te maken, heeft de commissie tevens verder bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering van de aangesloten zorgaanbieders. Hiermee heeft de commissie nader vorm kunnen geven aan de missie en visie van de Stichting.

De commissie heeft haar doelstellingen uit het Jaarverslag 2019 bereikt. In 2021 zal de commissie hier verder vorm aan geven.

Vooruitblik 2021

Geschillen

Het aantal geschillen in 2020 was hoger dan in 2018 en 2019. De commissie heeft geen redenen om een (sterke) toename in 2021 te verwachten ten opzichte van 2020.

Efficiëntie

In de afgelopen jaren is de geschillenprocedure bij de commissie zorgvuldig vormgegeven. Een belangrijke doelstelling voor 2021 is om een meer efficiënte werkwijze van de commissie te ontwikkelen op basis van de huidige procedure. Deze efficiëntieverbeteringen mogen geen afbreuk doen aan de kwaliteit van de uitspraken.

Laagdrempeligheid

Laagdrempeligheid van de procedure is een belangrijk uitgangspunt van de Wkkgz. Dit blijft dan ook een van de doelstellingen van de commissie. De laagdrempeligheid blijft een voortduren aandachtspunt van de Stichting, in alle communicatie met verzoekers en zorgaanbieders. Hiermee wil de commissie cliënten zoveel als mogelijk tegemoetkomen in de belemmeringen die zij kunnen ervaren bij het indienen van een geschil en het volgen van een juridische procedure.

Deskundigheidsbevordering

De commissie wil haar kwaliteit ook in 2021 blijven vergroten door middel van concrete afspraken ten aanzien van deskundigheidsbevordering:

- periodiek volgen van relevante scholing en themabijeenkomsten;
- volgen van intervisie;
- evalueren van elk geschil met als doel om te reflecteren op de werkzaamheden van de commissie en de ambtelijk secretaris en om indien nodig deze werkwijze aan te passen.

Actief aansluiten op landelijke ontwikkelingen geschillenbeslechting Wkkgz

De commissie blijft de landelijke ontwikkelingen en publicaties betreffende geschillenbeslechting volgens de Wkkgz nauwgezet volgen.

Reglementen

In 2021 zal de commissie het Huishoudelijk reglement aanpassen op basis van de wijzigingen in het Geschillenreglement, de evaluaties van de geschillen en de voorstellen met betrekking tot efficiëntieverbeteringen.

Onderscheid zorgverlener en zorgaanbieder

In de praktijk blijkt dat het beperkte onderscheid in de Wkkgz waar het gaat om zorgaanbieder en zorgverlener leidt tot onduidelijkheid bij de cliënt. Dit zorgt voor onwenselijke belemmeringen in de toegankelijkheid van de klachtenprocedure en de geschillenprocedure. In 2021 zal de commissie onderzoeken hoe zij kan bijdragen aan verduidelijking hiervan.

Contactinformatie

Geschillencommissie KPZ

Postbus 222

1600 AE Enkhuizen

secretariaat@geschillencommissiekpz.nl