

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Jaarverslag 2023
het bestuur en de geschillencommissie
Stichting Geschilleninstantie KPZ



Stichting Geschilleninstantie KPZ

In dit document vindt u in twee delen het jaarverslag 2023 van Stichting Geschilleninstantie KPZ.

Deel 1, pag. 3

Het jaarverslag 2023 van het bestuur van Stichting Geschilleninstantie KPZ:

- Voorwoord
- Inleiding
- Visie en missie
- Samenstelling van het bestuur
- Activiteiten van het bestuur in 2023
 - Bestuursvergaderingen
 - Deelname aan het onderzoek van Kwink
 - Overleg met de geschillencommissie
 - Investerings in de geschillencommissie
 - Samenwerking Stichting Geschilleninstantie KPZ en BV Klachtenportaal Zorg
 - Erkenning behouden
 - Deskundigheidsbevordering en advisering bestuur
 - Verantwoording afleggen
- Onkostenvergoeding bestuur
- Vooruitblik 2024
- Tot slot
- Contactinformatie

Deel 2, pag. 7

Het jaarverslag 2023 van de geschillencommissie KPZ

- Inleiding
- Samenstelling commissie
- Activiteiten commissie
- Doelstellingen 2023
- Behandeling geschillen
 - Algemeen
 - Aantal geschillen
 - Hoorzittingen
 - Inhoud behandelde geschillen
 - Beoordeling
 - Behandelduur
 - Leerpunten
- Vooruitblik en doelstellingen 2024
- Tot slot
- Contactinformatie

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Jaarverslag 2023 bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ

Voorwoord

In 2023 is de personele bezetting van de geschillencommissie KPZ op één lid na geheel gewijzigd ten opzichte van de bezetting in 2018. Dit geldt ook voor de ambtelijk secretarissen. De werkzaamheden van de vertrekkende voorzitter zijn zorgvuldig overgedragen aan de nieuwe voorzitters.

De financiële situatie van de Stichting is stabiel en gezond. Het beleid van het bestuur is erop gericht dit te handhaven door de onkostenvergoedingen in lijn te laten zijn met de onkostenvergoedingen van andere geschilleninstanties in de zorg.

Het aantal ingediende geschillen in 2023 is afgenomen maar het aantal geschillen die tot een bindende uitspraak hebben geleid of mogelijk leiden is toegenomen. De reden hiervan is dat méér ingediende geschillen in 2023 ontvankelijk zijn verklaard en leiden tot een hoorzitting in 2024. Het bestuur kijkt tevreden terug op de kwaliteit van geschilbeslechting van de geschillencommissie KPZ in het jaar 2023 van de vrijwel geheel vernieuwde geschillencommissie die haar evenwicht tussen kwaliteit en efficiency gevonden heeft.

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 de bij Klachtenportaal Zorg BV aangesloten 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;
- de heer mr. M. Zaaijer, penningmeester.

Activiteiten van het bestuur in 2023

Bestuursvergaderingen

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

In mei 2023 heeft het bestuur haar financieel en inhoudelijk jaarverslag 2022 vastgesteld en in maart 2023 haar financieel jaarplan 2023.

In december 2023 heeft het bestuur de samenwerkingsovereenkomst tussen Klachtenportaal Zorg BV en de Stichting Geschilleninstantie KPZ geëvalueerd en besloten tot een ongewijzigde voortzetting van deze overeenkomst.

Deelname aan het onderzoek van Kwink

In opdracht van het ministerie VWS heeft het onderzoeks- en adviesbureau Kwink onderzoek gedaan onder alle geschilleninstanties in de zorg naar de positie van de cliënt en het openbaar maken van de uitspraken van de geschillencommissies.

De Geschilleninstantie KPZ heeft schriftelijk deelgenomen aan het onderzoek door de uitgezette vragenlijsten in te vullen. Verder heeft een delegatie van het bestuur deelgenomen aan de bijeenkomsten die in het kader van het onderzoek zijn gehouden in januari, april en juni.

Overleg met de geschillencommissie

Het bestuur vergaderde dit jaar 2 keer met de volledige commissie en ambtelijk secretarissen volgens vaste agendapunten en de actualiteit. Onderwerpen van belang waren: welke omstandigheden bij cliënt en zorgaanbieder kunnen leiden tot niet-ontvankelijkheid van het geschil, het deskundigenbericht, informatie voor de cliënt over bindend zijn van het geschil opnemen in het geschilformulier en informatiebrief, een rubriek Q&A op de website van de commissie voor cliënt en

zorgaanbieder en het verbeteren van het geschilformulier door een format toe te voegen waarmee een schadevergoedingsverzoek kan worden ingediend.

Het bestuur overlegde dit jaar eenmaal afzonderlijk met de voorzitters over het jaarverslag van de commissie.

Het contact over uitvoeringszaken en faciliteiten van de commissie verliep via de ambtelijk secretarissen en de voorzitter van het bestuur. Sinds medio 2023 maakt de Geschilleninstantie KPZ gebruik van 3 nieuwe ICT-beheerders.

In december hebben de evaluatiegesprekken plaatsgevonden tussen het bestuur en de individuele voorzitters, leden en ambtelijk secretarissen van de commissie. Deze evaluaties hebben betrekking op de werkzaamheden voor de commissie, de onderlinge samenwerking in de commissie en samenwerking en communicatie met het bestuur. Uit de evaluaties kwamen leerpunten naar voren die belangrijk zijn voor de professionele ontwikkeling van zowel de commissie als het bestuur.

Ook voerde het bestuur sollicitatiegesprekken met aspirant-ambtelijk secretarissen ter versterking van het ambtelijk secretariaat van de commissie.

In het kader van het 10-jarig jubileum van Klachtenportaal Zorg in september was de commissie en het bestuur bijeen op een feestelijke bijeenkomst in Enkhuizen.

Investerings in de geschillencommissie

Het bestuur heeft dit jaar het verzoek om een intervisiebijeenkomst van de commissie professioneel te laten begeleiden gehonoreerd. Dit was met name van belang vanwege het uitwisselen van ervaringskennis en teamvorming van de grotendeels vernieuwde geschillencommissie.

Samenwerking Stichting Geschilleninstantie KPZ en BV Klachtenportaal Zorg

Enkel cliënten van bij BV Klachtenportaal Zorg aangesloten zorgaanbieders kunnen hun geschillen voorleggen aan de geschillencommissie van de Stichting Geschilleninstantie KPZ. Beide organisaties functioneren autonoom en zelfstandig van elkaar. BV Klachtenportaal Zorg is elk jaar een financiële vergoeding verschuldigd aan de Stichting.

Tussen Stichting Geschilleninstantie KPZ en BV Klachtenportaal Zorg bestaat een financieringsovereenkomst die elke jaar geëvalueerd wordt.

Om te waarborgen dat er geen belangenversterving plaatsvindt vanwege de huidige personele unie van voorzitter Stichting en directeur BV is er tevens een memorandum opgesteld waarin de besluitvorming binnen de Stichting is geregeld betreffende besluiten die zowel de BV en de Stichting betreffen.

Erkenning behouden

In 2023 heeft de samenwerking tussen 8 geschilleninstanties, waaronder de Geschilleninstantie KPZ, zijn beslag gekregen in de Stichting Uitspraken Geschilleninstanties Zorg (SUGZ) om te voldoen aan de vereisten om de erkenning te behouden:

‘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.’

Hiermee is de SUGZ het grootste samenwerkingsverband van geschilleninstanties in de zorg.

De praktische uitwerking hiervan is te vinden op de website www.geschillendossier.nl

De SUGZ heeft in 2023 de oproep gedaan aan alle collega-geschilleninstanties in de zorg om zich bij hen aan te sluiten.

In het kader van het implementeren van de onderzoeksresultaten van het Kwink-onderzoek (september 2023) spant de SUGZ zich in om uniformiteit tot stand te brengen bij de aangesloten geschilleninstanties in de griffiekosten voor de cliënt, de ontvankelijkheidsgronden van het geschil en de ondersteuning van de cliënt.

Deskundigheidsbevordering en advisering bestuur

Dit jaar heeft het bestuur geen activiteiten ontwikkeld in het kader van haar deskundigheidsbevordering noch een beroep gedaan op externe adviseurs.

Verantwoording afleggen

Het bestuur heeft in juni 2023 haar inhoudelijke jaarverslag 2022 toegezonden aan het ministerie van VWS, Meldpunt IGJ en het onderzoeksbureau Kwink.

Onkostenvergoeding bestuur

De bestuursleden ontvingen in 2023 een onkostenvergoeding voor hun activiteiten.

Vooruitblik 2024

Het bestuur kijkt in vertrouwen uit naar 2024, waarin de vrijwel geheel gewijzigde commissie met nieuw elan zich in zal zetten voor het realiseren van de missie van de Geschilleninstantie KPZ.

Het bestuur hoopt dat samenwerking van de nieuwe voorzitters, leden en ambtelijk secretaris voorspoedig zal verlopen.

Het bestuur zal extra inspanningen verrichten om commissieleden te werven die voldoen aan de functie-eisen van lid deskundig op het gebied van de zorg vanuit cliëntenperspectief.

Eveneens zal het bestuur zich via de SUGZ inzetten voor toenemende samenwerking met andere geschilleninstanties om te blijven voldoen aan de erkenningseisen en de geschilbeslechting in de zorg op een hoger plan te tillen.

Tot slot

Het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ kijkt terug op een stabiel 2023 waarin haar investeringen en ervaring met 7 jaar geschilbeslechting haar vruchten heeft afgeworpen.

Contactinformatie

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Postbus 222

1601 AE Enkhuizen

Email: contact@geschilleninstantiekpz.nl

Jaarverslag 2023

Geschillencommissie KPZ

Inleiding

De Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg (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 (hierna: 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 belanghebbenden opvragen bij de Stichting.

Missie en visie

De Stichting beoogt te voorzien in een onafhankelijke, effectieve en laagdrempelige geschillenbehandeling. Uitspraken van de commissie behoren niet alleen in overeenstemming te zijn met geldend recht, maar dienen ook te getuigen van mensgerichtheid. Daarnaast hecht de Stichting waarde 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 zorgverlenersperspectief en hun plaatsvervaarders. Een ambtelijk secretaris is aan de commissie toegevoegd. In augustus 2023 is een tweede ambtelijk secretaris benoemd.

De samenstelling van de commissie voldoet aan het Programma van Eisen van de schadeverzekeraars, zodat eventuele toegekende schadeclaims vergoed kunnen 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 het 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 2023 bestond de commissie uit:

- mevrouw mr. drs. T. Novakovski (voorzitter tot december 2023);
- mevrouw mr. drs. N.J.E.G. Cremers (voorzitter);
- mevrouw mr. C.E. Philips-Santman (voorzitter);
- mevrouw dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen (lid tot maart 2023);
- mevrouw dr. I.M.R. Alders (lid);
- de heer drs. H.W. Otten (lid);
- mevrouw B.H. Tichelaar, RN, MSc (lid);

- mevrouw mr. H.M. den Herder (lid).

De ambtelijk secretarissen die aan de commissie zijn toegevoegd zijn:

- mevrouw mr. A. Nielsen (ambtelijk secretaris tot maart 2023);
- mevrouw mr. C. Swolfs;
- mevrouw ir. S.C. van Bronkhorst (vanaf augustus 2023)

Per geschil wordt een zittingscommissie samengesteld bestaande uit een voorzitter en twee leden, waarbij voldaan wordt aan eerdergenoemde eisen. De zittingscommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris. Indien het voor de behandeling van een geschil noodzakelijk is, wordt een externe deskundige ingeschakeld.

2023 was een jaar waarin de qua samenstelling vernieuwde commissie de tijd heeft genomen om elkaar te leren kennen, ingewerkt te worden en tot een goede samenwerking te komen op een met elkaar afgestemde werkwijze.

Activiteiten commissie

Vergaderingen commissie

Naast de hoorzittingen heeft de commissie in 2023 twee maal fysiek vergaderd.

Vergaderingen met bestuur

Daarnaast heeft de commissie twee maal fysiek vergaderd met het bestuur van de Stichting.

Deskundigheidsbevordering

De commissie houdt haar deskundigheid onder meer bij door het lezen van relevante (vak)tijdschriften, literatuur en het bijwonen van bijeenkomsten. Voorts informeren de commissieleden elkaar over voor hun werkzaamheden relevante ontwikkelingen in de literatuur en jurisprudentie.

Daarnaast is de commissie in november 2023 bijeen gekomen voor een intervisie, ondersteund door een externe begeleider.

Doelstellingen 2023

In het jaarverslag van 2022 zijn de volgende doelstellingen benoemd voor 2023:

Laagdrempeligheid

Laagdrempeligheid van de procedure is een belangrijk uitgangspunt van de Wkkgz. Dit blijft dan ook een van de doelstellingen van de commissie. De commissie acht het van belang cliënten zoveel als mogelijk tegemoet te komen in de belemmeringen die zij kunnen ervaren bij het indienen van een geschil en het procederen bij de commissie. Daar stemt zij haar communicatie met partijen op af. De commissie heeft er aandacht voor dat partijen zorgvuldig en in duidelijke taal schriftelijk worden geïnformeerd. Tijdens hoorzittingen geeft de commissie uitleg over de procedure en krijgen partijen de ruimte om hun zienswijze te geven. De correspondentie die met partijen wordt gevoerd, wordt afgestemd op de partij zodat de inhoud hiervan goed toegankelijk is.

Toelichting: hiervoor heeft de commissie doorlopend aandacht in alle fases van het geschilproces. Het in 2023 ontstane project 'vraag en antwoord' is hier een voorbeeld van: er wordt door middel van veel gestelde vragen over geschilbehandeling heldere, tijdige en eenduidige informatie beschikbaar gesteld voor partijen op de website van de commissie.

Bevoegdheids- en ontvankelijkheidsvraagstukken

De commissie heeft gemerkt dat in ontvangen geschillen opvallend veel bevoegdheids- en ontvankelijkheidsvraagstukken spelen. De commissie wil in kaart brengen of het mogelijk is om een deel van deze vraagstukken te voorkomen als hier in een eerder stadium – bijvoorbeeld vóór, tijdens of na de klachtenprocedure – meer aandacht voor is. Wellicht zouden de klachtenfunctionarissen hier een rol van betekenis in kunnen spelen. De commissie zal hierover in gesprek gaan met betrokken partijen.

Toelichting: de commissie heeft zich naar aanleiding van een aantal casussen gebogen over de gemeenschappelijke deler van geschillen waarbij de commissie toch niet bevoegd bleek of de verzoeker niet ontvankelijk was. Deze analyse is besproken met het bestuur van de Stichting. Er heeft (nog) geen overleg met de klachtenfunctionarissen plaatsgevonden.

Deskundigheidsbevordering

De commissie wil haar kwaliteit ook in 2023 blijven verbeteren door continue deskundigheidsbevordering:

- periodiek volgen van relevante scholing en themabijeenkomsten;
- (begeleide) 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.

Toelichting: de commissie is in november 2023 bijeengekomen voor een intervisie, ondersteund door een externe begeleider. Tevens vindt er structureel bij ieder geschil een evaluatie plaats met de zittingscommissie en betrokken ambtelijk secretaris. Tijdens de vergaderingen van de commissie is er daarnaast ruimte om vragen en leerpunten, die naar aanleiding van de behandeling van geschillen zijn ontstaan, met de gehele commissie te bespreken.

Actief aansluiten op landelijke ontwikkelingen geschillenbeslechting Wkkgz

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

Toelichting: doorlopend punt van aandacht.

Reglementen

De commissie zal evalueren of het Geschillenreglement en het Huishoudelijk reglement verdere aanpassing behoeven. De commissie treedt hierover zo nodig in overleg met de Stichting.

Toelichting: in 2023 heeft deze evaluatie plaats gevonden; dit heeft niet geleid tot inhoudelijke of tekstuele aanpassingen van het Geschillen- en huishoudelijk reglement.

Behandeling geschillen

Algemeen

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

Aantal geschillen

In 2023 zijn in totaal 12 nieuwe geschillen ingediend bij de commissie. Er liepen nog vier geschillen uit 2022. Acht geschillen lopen door in 2024.

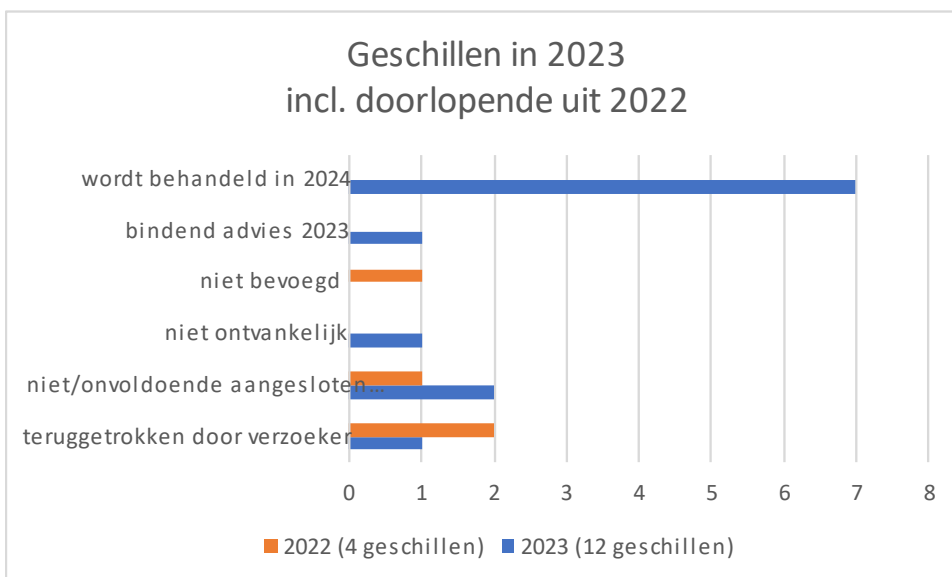
In één geschil uit 2022 was verzoeker niet ontvankelijk, in één geschil was de commissie niet bevoegd, en twee geschillen hebben niet geleid tot een bindend advies doordat deze voortijdig zijn ingetrokken door verzoeker.

	Geschil doorlopend uit 2022	2023	Geschil verder lopend in 2024
<i>Aantallen</i>	4 geschillen	12 nieuwe geschillen ingediend	8 geschillen ingediend en in behandeling genomen uit 2023
<i>Verzoeker niet ontvankelijk</i>	1 geschil		
<i>Commissie niet bevoegd</i>	1 geschil		
<i>Voortijdig ingetrokken door verzoeker</i>	2 geschillen	1 geschil	
<i>Tekortkoming lidmaatschap zorgaanbieder</i>		1 geschil	
<i>Zorgaanbieder niet aangesloten</i>		1 geschil	
<i>Bindend advies uitgebracht</i>		1 geschil	

Ten aanzien van de 12 geschillen die in 2023 zijn ingediend, geldt het volgende:
 In één geschil bleken er tekortkomingen te zijn in het lidmaatschap/aansluiting van de zorgaanbieder bij Klachtenportaal Zorg;
 In één geschil betrof het een zorgaanbieder die in het geheel niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
 In één geschil is de commissie tot een bindend advies gekomen;
 In één geschil heeft verzoeker diens geschil gedurende de procedure ingetrokken;
 Acht geschillen zijn in 2023 ingediend, waarvan er zeven daadwerkelijk in behandeling zijn genomen in 2023 (ontvankelijk verklaard). Deze geschillen zullen naar verwachting in 2024 worden afgerond.



In 2022 werden in totaal 19 geschillen ingediend; zowel in 2021 als in 2020 werden 14 geschillen ingediend.



Hoorzittingen

In 2023 heeft eenmaal online een regiezitting plaatsgevonden en hebben er twee fysieke hoorzittingen plaatsgevonden. In één geval is er, op grond van een gemotiveerd verzoek van verzoeker, een separate hoorzitting georganiseerd waarbij partijen buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord. De commissie maakt voor de online hoorzittingen gebruik van Microsoft Teams. In geval van een fysieke

hoorzitting werd bij het bepalen van de plaats van de hoorzitting zo veel als mogelijk rekening gehouden met de woon- en vestigingsplaats van partijen. Bij alle geschillen zijn partijen ter zitting verschenen en zijn de hoorzittingen goed verlopen.

In een van de twee geschillen waarin een fysieke hoorzitting heeft plaatsgevonden, heeft verzoeker verzocht de geschilbehandeling na de hoorzitting te staken. Hierin is geen bindend advies tot stand gekomen.

In een van de twee geschillen waarin een fysieke hoorzitting heeft plaatsgevonden, is er sprake geweest van een getuigenverhoor en heeft de commissie na de hoorzitting zich nader laten voorlichten door een deskundige (deskundigenbericht).

Inhoud behandelde geschillen

De bindende adviezen van de commissie worden na anonimiseren gepubliceerd op haar website. Op deze wijze zijn de uitspraken van de commissie toegankelijk en wordt onderlinge vergelijking mogelijk gemaakt.

De geschillen hadden betrekking op diverse soorten zorgaanbieders. Onderstaand een samenvatting van het in 2023 met een bindend advies afgeronde geschil – zie ook: <https://geschillencommissiekpz.nl/uitspraken>

Geschil 1

Cliënte houdt pijnklachten over na een behandeling bij een chiropractor. Geen tekortkomingen in de behandeling vastgesteld. Er is onvoldoende informatie over de behandeling gegeven voorafgaand aan de behandeling. Geen grondslag voor schadevergoeding wegens ontbreken van causaal verband.

Beoordeling

Het ene geschil dat afgerond werd met een bindend advies omvat drie geschilonderdelen. De commissie heeft één geschilonderdeel gegrond verklaard en twee geschilonderdelen ongegrond verklaard.



Hiermee is de verzoeker in één van de drie, dus in 33% van alle ontvankelijke geschilonderdelen (gedeeltelijk) in het gelijk gesteld.

In dit ene geschil werd een schadevergoeding gevorderd, die echter niet werd toegewezen, omdat zowel een tekortkoming in de geboden zorg als causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de gevorderde schadevergoeding niet kon worden vastgesteld.

Behandelduur

De duur van het geschil dat door de commissie in 2023 is behandeld (en tot één bindend advies heeft geleid) viel binnen de door de Wkkgz voorgeschreven termijn van maximaal zes maanden.

Leerpunten

In een bindend advies worden leerpunten voor de zorgaanbieder geformuleerd om hen in staat te stellen hun zorg- en dienstverlening te verbeteren. De volgende leerpunten zijn door de commissie geformuleerd in het ene geschil dat tot een bindend advies heeft geleid:

Leerpunt 1:

Elektronische dossiervoering verdient aanbeveling, omdat bij handgeschreven dossiervoering een groter risico op vermijdbare leesfouten bestaat.

Leerpunt 2:

Een hulpverlener dient de patiënt voorafgaand aan een behandeling te informeren over het doel van de voorgestelde behandeling en de mogelijke gevolgen daarvan voor de patiënt. Het feit dat het om een langdurige behandelrelatie gaat, doet aan die verplichting niet af. De omvang van de informatieplicht wordt mede bepaald door het feit dat het om een specialistische behandeling gaat die geen onderdeel is van de reguliere richtlijnen van de beroepsgroep.

Leerpunt 3:

Als een hulpverlener tijdens een behandeling een hevige of ongebruikelijke (emotionele) reactie bij een cliënt/patiënt bemerkt, ligt het op de weg van de hulpverlener die reactie te bevragen. Bijvoorbeeld door na de behandeling nogmaals contact op te nemen om te vragen hoe het met de cliënt gaat. Zo kan de hulpverlener beter zicht krijgen op de aard en oorzaak van die reactie en kan hij eventueel ook de nodige nazorg bieden.

Vooruitblik en doelstellingen 2024

Geschillen

Het aantal ingediende geschillen dat daadwerkelijk in behandeling is genomen en heeft geleid tot een bindend advies ligt lager dan voorgaande jaren. Gebleken is dat het aantal ingediende geschillen in het laatste kwartaal van het jaar het grootst is. In 2024 wordt, op basis van de reeds lopende geschilbehandelingen, een toename verwacht in door de commissie afgegeven bindende adviezen.

Veranderingen in bezetting commissie

In 2023 heeft de commissie een nieuw lid en een nieuwe ambtelijk secretaris mogen verwelkomen. Ook in 2024 zullen er veranderingen in de bezetting van de commissie plaatsvinden, zoals het vertrek van een lid. Er zal worden gezocht naar vervanging voor het vertrekkende lid.

Laagdrempeligheid

Laagdrempeligheid van de procedure is een belangrijk uitgangspunt van de Wkkgz. Dit blijft dan ook een van de doelstellingen van de commissie. De commissie acht het van belang cliënten zoveel als mogelijk tegemoet te komen in de belemmeringen die zij kunnen ervaren bij het indienen van een geschil en het procederen bij de commissie. Daar stemt zij haar communicatie met partijen op af. De commissie heeft er aandacht voor dat partijen zorgvuldig en in duidelijke taal schriftelijk worden geïnformeerd. Tijdens hoorzittingen geeft de commissie zo nodig uitleg over de procedure en krijgen partijen de ruimte om hun zienswijze te vertellen.

Extra aandacht krijgt dit jaar de website en de zoekfunctie. Door middel van een vraag en antwoord webpagina worden zoveel mogelijk vragen van partijen reeds beantwoord. Ook het geschilformulier voorziet hierin.

Bevoegdheids- en ontvankelijkheidsvraagstukken

De commissie heeft geconstateerd dat in ingediende geschillen opvallend veel bevoegdheids- en ontvankelijkheidsvraagstukken spelen. De commissie wil in kaart brengen of het mogelijk is om een deel van deze vraagstukken te voorkomen als hiervoor in een eerder stadium – bijvoorbeeld vóór, tijdens of na de klachtenprocedure – meer aandacht is. Wellicht zouden de klachtenfunctionarissen hier een rol van betekenis in kunnen spelen. De commissie zal hierover in gesprek gaan met betrokken partijen.

Rooster van hoorzittingen

De commissie wil gedurende kalenderjaar 2024 gaan werken met een vooraf bepaald rooster voor de hoorzittingen. Om de maand wordt een datum vastgelegd voor eventuele hoorzittingen, die op een centrale locatie in het midden van het land zullen plaatsvinden. De locatie zal goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. Deze manier van plannen zorgt voor een effectievere procesvoering omdat er op één zittingsdag meerdere zaken behandeld kunnen worden en partijen al in een eerder stadium kunnen worden geïnformeerd over de te verwachten datum van de hoorzitting.

Deskundigheidsbevordering

De commissie wil haar kwaliteit ook in 2024 blijven verbeteren door deskundigheidsbevordering, waaronder:

- periodiek volgen van relevante scholing en themabijeenkomsten;
 - evalueren van elk geschil met als doel 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

De commissie zal evalueren of het Geschillenreglement en het Huishoudelijk reglement verdere aanpassing behoeven. De commissie treedt hierover zo nodig in overleg met de Stichting.

Tot slot

Uit de aard van de geschillen die door de commissie zijn behandeld, blijkt dat de geschillenbeslechting beantwoordt aan een behoefte die in de praktijk bestaat, nadat een verzoeker een informeel klachttraject heeft doorlopen bij een zorgaanbieder.

Contactinformatie

Geschillencommissie KPZ

Postbus 222

1600 AE Enkhuizen

secretariaat@geschillencommissiekpz.nl