



de geschillencommissie

## **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg**

Alle zorgaanbieders moeten voor 1 januari 2017 zijn aangesloten bij een door de Minister van VWS erkende geschillencommissie die bindende uitspraken kan doen. Dat staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De wet stelt eisen aan de samenstelling en het functioneren van een geschillencommissie.

Iedere zorgverlener is volgens de wet ook verplicht een klachtenfunctionaris te hebben. Klachtafhandeling moet meer gericht zijn op bemiddeling en oplossing.

Doel van de wet is het verbeteren van de positie van de cliënt/patiënt en geldt daarom voor alle zorgaanbieders. Voor zorginstellingen zoals ziekenhuizen en verpleeghuizen, maar ook voor zelfstandige beroepsbeoefenaren zoals huisartsen en fysiotherapeuten. De wet geldt eveneens voor aanbieders van complementaire alternatieve geneeswijzen en bepaalde cosmetische behandelingen.

### **De klachtenfunctionaris**

Een cliënt kan een klacht bij de klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris moet de klager voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing. De klachtenfunctionaris kan bij de zorgaanbieder in dienst zijn, maar hij moet wel voldoende onafhankelijk en onpartijdig zijn.

Als een cliënt een klacht indient, zijn zorgaanbieders verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken). Het oordeel kan ook inhouden hoe de klacht in samenspraak verder wordt afgewikkeld.

### **De geschillencommissie**

Als bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of de cliënt niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De cliënt kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de zorgaanbieder zich bij heeft aangesloten.

Aan de samenstelling en het functioneren van de geschillencommissie stelt de Wkkgz eisen. De erkenningseisen staan in de Uitvoeringsregeling Wkkgz. De geschilleninstantie moet worden erkend door de minister.

De geschillencommissie geeft binnen zes maanden nadat het dossier compleet is een bindend oordeel over het geschil en kan een vergoeding van de geleden schade toekennen tot in ieder geval een bedrag van € 25.000,-. De uitspraken worden gepubliceerd waarbij de naam van de zorginstelling zichtbaar is, maar niet herleidbaar naar de individuele zorgverlener.

Organisaties van cliënten en zorgaanbieders kunnen een nieuwe geschilleninstantie oprichten, maar kunnen zich ook aansluiten bij een bestaande geschilleninstantie, zoals De Geschillencommissie.

### **Wie zijn wij**

De Geschillencommissie is dé instantie voor klachten en geschillen op de consumenten- en zakelijke markt in Nederland. De Geschillencommissie faciliteert de klacht- en geschiloplossing van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB).

Kerntaak van De Geschillencommissie is 'het oplossen van klachten en geschillen': Kwalitatief, effectief en efficiënt, met daarbij een laagdrempelige toegang voor consument en ondernemer. Dit wordt verwoord in de missie: snel, eenvoudig en goed klachten en geschillen oplossen.

Op dit moment zijn er 69 consumentengeschillencommissies, waarvan 16 zorgcommissies en 16 zakelijke commissies die ongeveer 5000 zaken per jaar behandelen. Circa 450 voorzitters,



de geschillencommissie

commissieleden en (technisch) deskundigen zijn betrokken bij de afhandeling van de zaken. Zij worden ondersteund door een bureau met circa 40 medewerkers.

Het bestuur van de SGC bestaat uit negen leden. Drie leden worden door het bestuur voorgedragen aan en benoemd door de minister van Veiligheid en Justitie, drie leden worden voorgedragen door het bedrijfsleven en drie leden door de bij de SGC betrokken consumentenorganisaties.

### **Wat kunnen we voor u doen**

De Geschillencommissie kan organisaties van zorgaanbieders en patiënten/cliënten begeleiden bij het oprichten van een geschillencommissie. Binnen De Geschillencommissie zijn per 1 januari 2017 16 commissies voor de zorg ingesteld waarmee de nodige kennis en ervaring in de zorgsector is opgedaan. Het betreft tot op heden de geschillencommissies:

- Ambulancezorg
- Complementaire en alternatieve geneeswijzen
- Complementaire behandelvormen
- Defensie geneeskundige zorg
- Geestelijke gezondheidszorg
- Gehandicaptenzorg
- Psychologische en pedagogische zorg
- Publieke gezondheid
- Osteopathie
- Verpleging, Verzorging en Geboortezorg
- Vrijgevestigde GGZ praktijken
- Ziekenhuizen
- Zorg Algemeen
- Zelfstandige Klinieken

De commissies Optiek, Uiterlijke Verzorging zijn aangepast aan de Wkkgz.

Deze commissies zijn ingesteld samen met de koepelorganisaties en de betrokken patiënten/cliëntenorganisaties.

Voor iedere commissie in de zorg geldt dat:

- o Iedere geschillencommissie in de zorg is samengesteld en ingericht voor een bepaalde sector.
- o Per sector zijn er landelijke afspraken met de koepelorganisatie en patiënten/cliëntenorganisaties.
- o Per sector wordt in overleg met deze partijen een reglement opgesteld met voorwaarden over het indienen van een geschil.
- o Een landelijke commissie met regionale uitvoering: regionale zittingslocaties met regionale bemensing, maar landelijke afspraken.
- o Tweezijdige voorwaarden welke kunnen worden opgesteld door zorgaanbieders en patiënten/cliëntenorganisaties, zorgen voor duidelijkheid over rechten en plichten voor zowel zorgverlener als cliënt.

De Geschillencommissie biedt:

- o Een website speciaal voor de zorg met één loket voor geschilbehandeling met als doel een specifieke benadering voor cliënten binnen de zorg. Informatie op maat over geschilbehandeling binnen de zorg, digitaal proces, zitting in de eigen regio, deskundige leden van de geschillencommissies en een eenduidige lijn in geschilbehandeling.



de geschillencommissie

- Een klantcontactcentrum waar cliënten terecht kunnen voor specifieke vragen, voor ondersteuning bij het indienen van het geschil en voor informatie over de zaak zelf. Ook zorgaanbieders kunnen bij dit klantcontactcentrum terecht voor informatie over de geschilbehandeling en over de zaak zelf.
- Een Geschillencommissie Zorg Algemeen voor zorgaanbieders die niet bij een brancheorganisatie zijn aangesloten of voor wie er geen sectorale geschillencommissie is. Per 1 oktober 2017 wordt de dienstverlening te behoeve van deze zorgaanbieders uitgebreid met de ter beschikkingstelling van een klachtenfunctionaris.



de geschillencommissie

### **Waarom met De Geschillencommissie**

De Geschillencommissie is aangewezen door de overheid als (Alternative Dispute Resolution) buitengerechtelijke geschilleninstantie. Hiermee wordt bedoeld dat geschillen op een eenvoudige en snelle manier, zorgvuldig en deskundig en onafhankelijk en onpartijdig kunnen worden opgelost met een voor beide partijen bindende uitspraak zonder tussenkomst van een rechter.

De Geschillencommissie is sterk in het snel, eenvoudig en goed oplossen van klachten en geschillen, met een laagdrempelige toegang voor cliënt en zorgaanbieder.

### **Voordelen**

Voordelen van het aansluiten van uw brancheorganisatie bij De Geschillencommissie zijn:

- eenheid van jurisprudentie door de landelijke afspraken
- eenheid van procedure en uitvoering
- kwaliteitsborging en kennisdeling
- Expertise
- onpartijdig en onafhankelijk
- dichtbij de partijen, regionale zittingen
- mogelijkheid van tweezijdige algemene voorwaarden
- draagvlak bij patiënten/cliëntenorganisaties
- erkend door de overheid
- nakomingsgarantieregeling
- digitalisering van het hele traject, van intake tot dossier en uitspraak
- hulp bij oprichting van een geschillencommissie
- afstemming met relevante stakeholders zoals de aansprakelijkheidsverzekeraars
- informatie-uitwisseling met NZA, IGZ en Zorgloket

### **Enheid van jurisprudentie**

De lijn van uitspraken van de commissies is geborgd. Er vindt regelmatig overleg plaats tussen de commissieleden uit het hele land om de lijn van een commissie te bepreken. De uitspraken worden gepubliceerd op de website en zijn toegankelijk voor zorgaanbieders en cliënten.

### **Enheid van procedure en uitvoering**

De Geschillencommissie heeft het hele traject van geschilbehandeling volgens een vaste structuur ingericht. Alle stappen zijn vastgelegd. Dit leidt tot een eenduidige, efficiënte en goede manier van geschilbehandeling.

### **Kwaliteit en kennisdeling**

De Geschillencommissie vindt kwaliteit belangrijk. Alle processen en procedures zijn vastgelegd. De organisatie is in het bezit van het ISO 9001:2008 certificaat. De Geschillencommissie maakt ook gebruik van het INK model en heeft een INK 4-sterren onderscheiding.

De uitwisseling van kennis en ervaringen in de commissie en tussen commissies onderling is belangrijk. Kennisdeling verbetert de kwaliteit. Door een periodiek commissieoverleg en bij commissies die een raakvlak met elkaar hebben een overleg met deze commissies gezamenlijk, wordt de kennisdeling ingevuld en geborgd. Ook zorgen de voorzitters en secretarissen die breder over de geschillencommissies worden ingezet voor kennisoverdracht.

### **Onpartijdig en onafhankelijk**

De commissies zijn onafhankelijk, onpartijdig en deskundig. De commissies zijn samengesteld uit een voorzitter, een lid voorgedragen door de branche en een lid voorgedragen door een cliëntenorganisatie. Zij beschikken over de juiste kennis en expertise van de sector.



de geschillencommissie

### **Expertise**

De brancheorganisatie en de cliëntenorganisatie dragen elk commissieleden voor die beschikken over de benodigde kennis en ervaring van de sector. Hiermee is de inhoudelijke deskundigheid van de commissie gewaarborgd. Ook draagt de brancheorganisatie indien nodig deskundigen voor die verbonden zijn aan de commissie en die op verzoek van de commissie een deskundigenrapport opmaken.

Om de kennis en expertise van de sector up-to-date te houden kunnen de commissieleden elke vier jaar worden gewisseld (de benoemingstermijn is vier jaar). Na vier jaar wordt aan de brancheorganisatie of de cliëntenorganisatie gevraagd of herbenoeming van het commissielid kan plaatsvinden. Op dat moment kan de betrokken organisatie nagaan of het commissielid nog over actuele kennis en ervaring beschikt. Ook kan dan een ander commissielid worden voorgedragen die wel over de actuele kennis en ervaring van de sector beschikt. Zo blijft de deskundigheid van de commissie actueel.

Voor een aantal zorgcommissies is een begeleidingscommissie samengesteld; deze commissie monitort de nieuwe commissie in overleg met de betrokken branche en patiënten/cliëntenorganisatie enige tijd.

### **Regionale zittingen**

De Geschillencommissie heeft een centraal kantoor in Den Haag, en verspreid over het land zijn er een tiental zittingslocaties, die toegankelijk zijn voor mindervaliden. Cliënten en zorgaanbieders hoeven dus niet ver te reizen.

Daarnaast hebben de geschillencommissies regionale leden, die beschikken over kennis van de gebruikelijke gang van zaken ter plaatse.

### **Tweezijdige algemene voorwaarden**

Zorgaanbieders en patiënten/cliëntenorganisaties kunnen samen tweezijdige algemene voorwaarden opstellen voor de sector. Als de brancheorganisatie én de cliëntenorganisaties deze voorwaarden afspreken, ontstaan evenwichtige voorwaarden over de kwaliteit van de te leveren zorg. Voordeel is dat de cliënt weet dat de voorwaarden door zijn patiënten/cliëntenorganisatie in orde zijn bevonden. De zorgaanbieder beschikt over algemene voorwaarden die de cliënt vertrouwen geven. Evenwichtige en duidelijke algemene voorwaarden helpen geschillen tussen cliënten en zorgaanbieders voorkomen.

### **Erkend**

De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) bestaat sinds 1970 en heeft veel ervaring met het oplossen van klachten en geschillen. De Geschillencommissie bestaat inmiddels uit 69 consumentengeschillencommissies en 16 zakelijke commissies, waaronder een zestiental commissies in de zorg. Alle geschillencommissies voldoen aan de erkenningsregeling van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en in de zorg van het Ministerie van VWS.

### **Nakomingsgarantie en depotstorting**

Een geschillencommissie doet een bindende uitspraak. Beide partijen moeten zich daar aan houden. Om dit te garanderen, betaalt de cliënt klachtengeld en tekent voor de procedure. De cliënt stort een eventueel openstaand bedrag van de factuur in depot dat verrekend wordt volgens de uitspraak van de commissie.

De zorgaanbieder dan wel de branche staat garant voor nakoming van de uitspraak

### **Serieuze geschillen**

Geschilbehandeling door de geschillencommissie is laagdrempelig. Om te voorkomen dat cliënten een procedure starten terwijl er eigenlijk geen geschil is, zijn er aan het begin van de procedure stappen (filters) ingebouwd. Hierdoor starten alleen mensen met serieuze geschillen het traject.



de geschillencommissie

Voorbeelden van dergelijke stappen zijn: het invullen van een intakeformulier met vragen waarmee zaken die buiten het werkkterrein van de geschillencommissie vallen worden uitgesloten, het betalen van het klachtengeld en de eventuele depotstorting.



de geschillencommissie

### **Online dossier**

De procedure van de geschillencommissie verloopt digitaal. Cliënten kunnen 24 uur per dag hun geschil online indienen. De geschillencommissie opent een digitaal dossier waar zorgaanbieder en cliënt met een eigen inlogcode op elk moment en vanaf elke plek toegang toe hebben. De zorgaanbieder en cliënt krijgen digitaal een signaal welke stap op welk moment te nemen. De uitspraak wordt per post verzonden. De uitspraken worden op de website van de Geschillencommissie getoond in het uitsprakenregister.

### **Hulp bij oprichting geschillencommissie**

De Geschillencommissie stelt in overleg met brancheorganisaties en patiënten/cliëntenorganisaties een reglement op voor een geschillencommissie. Daarvoor is een standaard reglement ontwikkeld dat aan de Wkkgz voldoet. Daarnaast regelen wij een website met informatie over de nieuwe geschillencommissie, over de procedure en de afhandeling. De Geschillencommissie biedt ook de faciliteiten om de registratie van aangesloten ondernemers af te handelen, vragen van cliënten en zorgaanbieders te beantwoorden, de financiële administratie te doen en daarnaast uiteraard de geschilbehandeling.

### **Financieel model**

De Geschillencommissie is een stichting zonder winstoogmerk.

#### Eénmalige opstartbijdrage

Voor de oprichting en inrichting van een nieuwe geschillencommissie moeten diverse activiteiten worden verricht. Het gaat daarbij om de inzet van personeel alsmede de digitalisering van het proces. Hiervoor wordt éénmalig een opstartbijdrage van € 15.000,-gevraagd.

#### Jaarlijkse bijdrage

De jaarlijkse bijdrage bestaat uit:

- a. een bijdrage voor instandhouding van de geschillencommissie;
- b. een bijdrage voor de behandeling van geschillen.

#### Bijdrage voor instandhouding van de geschillencommissie

Het in standhouden van een geschillencommissie brengt kosten met zich mee ook al worden er geen geschillen behandeld, bijvoorbeeld verzekeringen, accountantskosten, jaarverslaglegging en publiciteit. Deze kosten worden in de vorm van een vast bedrag van € 8.212,- (2017) jaarlijks in rekening gebracht.

#### Bijdrage voor de behandeling van de geschillen

Dit zijn de kosten die gemaakt moeten worden om de geschillen tussen partijen te behandelen. Deze kosten hangen dus direct samen met het aantal en de complexiteit van de geschillen die de geschillencommissie te behandelen krijgt.

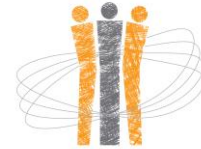
#### Wie betaalt de kosten?

De Geschillencommissie kent voor de doorbelasting van de kosten twee modellen.

#### Model I: branchemodel:

De Geschillencommissie brengt de kosten in rekening aan de branchevereniging. Dit gebeurt op basis van een begroting, bevoorschotting (tweemaal per jaar) en afrekening op basis van de realisatie.

Het is aan de brancheorganisatie om met de aangesloten leden eigen afspraken te maken over de onderlinge verdeling en eventuele verrekening van deze kosten. De kosten van de geschilbehandeling kunnen omgeslagen worden over alle leden bijvoorbeeld als deel van het lidmaatschapsgeld. Ook kan de branche ervoor kiezen de kosten van een geschil helemaal toe te rekenen aan de zorgaanbieder die bij het geschil betrokken was en hem als brancheorganisatie hiervoor een factuur te sturen.



de geschillencommissie

In dit model kan De Geschillencommissie ook een deel van de kosten rechtsreeks in rekening brengen aan de zorgaanbieder in het geschil: bij een schikking en bij een uitspraak. Bij een uitspraak kan alleen aan de zorgaanbieder kosten in rekening worden gebracht indien de zorgaanbieder (deels) in het ongelijk is gesteld.

In dit model zet de brancheorganisatie digitaal de leden van de brancheorganisatie in het bedrijvenregister van De Geschillencommissie.

Model II: registrantenmodel:

De Geschillencommissie rekent per geschil af met de in het geschil betrokken zorgaanbieder. De zorgaanbieder betaalt voor deze aansluiting jaarlijks een registratie fee. Vervolgens krijgt de zorgaanbieder per geschil op basis van tarieven een kostendekkende factuur.

In dit model registreren zorgaanbieders zich individueel rechtstreeks in het bedrijvenregister van De Geschillencommissie.

De meeste brancheorganisaties hanteren een mix van de modellen; zij faciliteren de commissie in die zin dat zij de eenmalige implementatiekosten betalen en de jaarlijkse instandhoudingskosten, maar dat de zorgaanbieders de kosten van de behandeling van een geschil betalen.

Op dit moment geldt nog dat alle aan een instelling door te belasten kosten met een factuur met btw worden belast. Bijdragen door koepelorganisaties zijn zonder btw in het huidige fiscale regime van SGC. Geen btw geldt ook voor een betaling van kosten door een instelling via de uitspraak. De Geschillencommissie indexeert jaarlijks de kosten met de CPI-index. Wij zijn echter in overleg met de Belastingdienst over dit regime en de verwachting is dat SGC btw moet gaan doorbelasten..

De tarieven voor 2017 zijn:

Onbevoegdverklaring	€ 0,-
Niet-ontvankelijk verklaring	€ 250,-
Schikking na verweer vragen	€ 600,-
Reguliere zaak te Den Haag/Utrecht	€ 2200,-
Reguliere zaak regionale locatie	€ 2300,-
Zaak met tussenbeslissing en einduitspraak te Den Haag/Utrecht	€ 2500,-
Zaak met tussenbeslissing en einduitspraak op regionale locatie	€ 2600,-