



STICHTING  
KLACHTENREGELING.NL

# JAARVERSLAG 2021

## Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders

Klachtenregeling.nl is een klachten- en geschillenregeling als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Klachtenregeling.nl publiceert jaarlijks een verslag over haar werkzaamheden in het voorgaande jaar. Het jaarverslag biedt inzicht in de bij Klachtenregeling.nl aangesloten zorgaanbieders, het aantal en aard van de klachten en geschillen die zijn behandeld en de wijze waarop deze zijn afgedaan.

Joris van Hest  
info@klachtenregeling.nl

# 1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders te Oss. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zich aan te sluiten bij een erkende geschilleninstantie. Naast de aansluiting bij een geschilleninstantie is de zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling op te stellen en een klachtenfunctionaris beschikbaar te stellen om de cliënt te ondersteunen en zorg te dragen voor een onpartijdige klachtbehandeling.

De Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders is op 26 januari 2017 erkend door de Minister van VWS en is onderdeel van Stichting Klachtenregeling.nl te Oss. Bij de Geschilleninstantie kunnen verschillende zorgaanbieders zich registreren. Aan het eind van het verslagjaar waren er circa 22.000 zzp'ers (via Solopartners) en een kleine 80 kleinschalige zorgaanbieders aangesloten.

Door het beschikbaar stellen van een klachtenfunctionaris worden veel klachten al laagdrempelig opgelost. Hierdoor zijn er weinig klachten die terecht komen bij de geschilleninstantie. In het verslagjaar zijn er vier geschillen aanhangig gemaakt. In dit verslag worden de aard en inhoud van deze geschillen benoemd. Twee geschillen zijn met oordeel afgesloten, waarvan een door middel van een enkelvoudige behandeling. Een geschil is niet ontvankelijk verklaard en een behandeling is gestaakt. Ultimo 2021 is een geschil nog in behandeling. Het oordeel met eventuele aanbevelingen van de Geschilleninstantie zijn opgenomen in dit verslag.

De paragrafen 2 t/m 7 van dit jaarverslag zijn opgesteld door de heer mr. J.E. Hartjes, voorzitter van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders.

De paragrafen 8 en 9 zijn opgesteld door de heer mr. drs. J.M. van Hest, secretaris van Stichting Klachtenregeling.nl.

## 2. Samenstelling geschilleninstantie

De commissie van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders bestond in het verslagjaar uit drie leden en negen plaatsvervangende leden. Ultimo 2021 zijn de volgende personen lid van de Geschilleninstantie:

*De heer mr. J.E. Hartjes* (voorzitter);

*Mevrouw mr. E.P. van Dijk* (plaatsvervangend voorzitter);

*Mevrouw mr. A.F.H. Ten Brummelhuis* (plaatsvervangend voorzitter);

*De heer mr. R.J. Kitsz* (plaatsvervangend voorzitter)

*Mevrouw drs. A. den Hertog* (lid);

*De heer G. den Hartog* (plaatsvervangend lid);

*Mevrouw J.A.M. Kuijpers* (plaatsvervangend lid).

*De heer J. Dijks* (plaatsvervangend lid).

*De heer R. Zoutendijk MBA MSW* (plaatsvervangend lid);

*Mevrouw Drs. M.A.B. Severijns* (plaatsvervangend lid)

*De heer J.G.W. Rijkers* (plaatsvervangend lid);

*De heer F.A. Hagenauw* (lid).

Het ambtelijk secretariaat van de Geschilleninstantie is ondergebracht bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) te Gorinchem.

### 3. Werkwijze van de Geschilleninstantie

Het reglement van Geschilleninstantie Stichting Klachtenregeling.nl is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Bij binnenkomst van een geschil beoordeelt de voorzitter van de Geschilleninstantie, samen met de secretaris, of de Geschilleninstantie bevoegd is om het geschil in behandeling te nemen. Tevens wordt de ontvankelijkheid beoordeeld. De Geschilleninstantie is overigens alleen bevoegd om geschillen in behandeling te nemen die zijn ingediend jegens een bij haar aangesloten zorgaanbieder.

De klager is in beginsel een cliënt/patiënt die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van een aangesloten zorgaanbieder. Daarnaast is het mogelijk dat een door de cliënt/patiënt gemachtigde een geschil aanhangig maakt maar ook een nabestaande of een wettelijk vertegenwoordiger kan dit doen.

Het reglement definieert een geschil als: 'een klacht die aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt onderworpen'. Het uitgangspunt is dat een klacht eerst wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris. Slechts indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder zelf, kan er zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris een geschil aanhangig worden gemaakt.

De klager is bij indiening van een geschil griffierecht verschuldigd. Het griffierecht bedraagt tussen de € 50 en €125. Indien geen schadevergoeding wordt geëist is het tarief € 50. Bij het eisen van schadevergoeding worden de griffiekosten berekend op basis van de regels voor de heffing van griffierechten in kantonzaken, met een maximum van € 125.

Na ontvangst van het griffierecht wordt het geschil verder in behandeling genomen. Er wordt een verweer opgevraagd bij de zorgaanbieder, inzage in het dossier geregeld en in beginsel wordt een hoorzitting gehouden. Na afronding van het onderzoek stelt de Geschilleninstantie de klager en de verweerder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar bindende uitspraak over de gegrondheid van het geschil en haar eventuele aanbevelingen. In de uitspraak kan de Geschilleninstantie bovendien maximaal €25.000 als schadevergoeding toekennen. Dit bedrag kan worden verhoogd met de wettelijke rente en eventueel het griffierecht.

## 4. Zittingen

De Geschilleninstantie heeft in 2021 twee hoorzittingen gehouden.

## 5. De geschillen

In tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in 2021 van aan de Geschilleninstantie voorgelegde geschillen. Hieruit blijkt dat de Geschilleninstantie 5 geschillen behandelde in het verslagjaar.

<b>Werkvoorraad per 1 januari 2021</b>	<b>1</b>
Nieuwe geschillen in 2021	4
<b>Totale instroom</b>	<b>5</b>
Waarvan: niet ontvankelijk	1
Waarvan: ingetrokken	0
Waarvan: gestaakt	1
Waarvan: dossiers afgesloten met een oordeel	2
<b>Totale uitstroom</b>	<b>4</b>
<b>Werkvoorraad per 31 december 2021</b>	<b>1</b>

Tabel 1: instroom/uitstroom geschillen 2021

## 6. Geanonimiseerd overzicht van de geschillen

### Geschil 1 – ingediend in 2020

Het geschil handelt over de volgens klager verkeerd aangemeten podotherapeutische steunzolen door beklaagde. De Geschillencommissie is nagegaan of de prestatie die beklaagde geleverd heeft in redelijkheid aan de verwachtingen van klager heeft voldaan dan wel zodanig van kwaliteit is dat – ondanks blijvende klachten – beklaagde geen verwijt gemaakt kan worden. Daarbij moet worden beoordeeld of een eventuele tekortkoming kan worden verweten aan beklaagde. Hierbij geldt dat sprake is van een inspanningsverbintenis en niet van een resultaatverbintenis. Dat wil zeggen dat pas kan worden gesproken van een tekortschieten indien vast komt te staan dat beklaagde niet heeft gehandeld overeenkomstig hetgeen men van een redelijk handelend en bekwame geregistreerde podoloog mag verwachten.

Hoewel de Commissie de klachten van klager niet ontkent, is de Commissie van mening dat klager niet aangetoond heeft dat beklaagde niet gedaan heeft wat redelijkerwijs van haar verwacht mocht worden. De klacht is afgewezen, evenals het verzoek tot betaling van kosten door beklaagde.

### Geschil 2

Geschil gaat over de kwaliteit van zorg en het gedrag van zorgverlener. Ook mogelijke onjuiste declaraties en mogelijk onjuiste overdracht naar andere zorgaanbieder spelen in het geschil een rol. Het geschil is ultimo 2021 nog in behandeling.

### Geschil 3

Klager heeft, optredend namens haar vader, een klacht ingediend tegen een thuiszorgorganisatie.

Klager is ontevreden over de verleende zorg en de communicatie daarover. Klager heeft een groot aantal vragen gesteld, die verweerder maar ten dele heeft beantwoord. Vragen betreffen de duur van de behandeling, de tariefstelling, de facturatie, de indicatiestelling alsmede de behandeling door verweerder van de klager, te weten beschuldigend naar klager en ontwijkend over vragen. Ook heeft verweerder niet voldaan aan het verzoek enkele

rapportages uit het zorgdossier te overhandigen. Klager geeft tevens aan dat verweerder, in strijd met de AVG, een derde geïnformeerd zou hebben over de situatie.

In een enkelvoudige behandeling heeft de Geschillencommissie alle klachten gegrond verklaard met uitzondering van de klacht met betrekking tot de schending AVG.

Het oordeel van de Geschillencommissie is dat de opstelling van verweerder met betrekking tot de klacht en de situatie waarover de klacht gaat door de hele procedure heen weinig professioneel en transparant is geweest.

De Commissie beveelt verweerder aan om in haar bedrijfsvoering, voorafgaand aan de totstandkoming van zorgovereenkomsten, helder te communiceren en de daarin gemaakte afspraken schriftelijk vast te leggen. Het zorgplan dient terstond of zo snel mogelijk opgemaakt en ondertekend te worden zodat geen onduidelijkheid bestaat over de gemaakte afspraken en de voor de te verrichten diensten in rekening te brengen bedragen. Ook beveelt de GC de verweerder aan om eventuele bevindingen tijdens de verzorging/behandeling zorgvuldig te rapporteren en proactief aan de zorgafnemer te melden.

De Commissie geeft ook aan dat verweerder in de afwikkeling van onverhoopte klachten of vragen niet vanuit emotie maar vanuit een zakelijke benadering te reageren.

## Geschil 4

Het geschil gaat over mogelijke partijdigheid van jeugdwerker jegens vader en moeder van cliënt. Ondanks herhaalde oproepen is geen contact meer geweest met klager. Behandeling van het geschil is gestaakt.

## Geschil 5

Het geschil betreft een mogelijke schending van privacy en het leveren van zorg van onvoldoende kwaliteit. Het geschil is conform de Regeling momenteel in behandeling bij de klachtenfunctionaris. Behandeling van het geschil is aangehouden.



## 7. Structurele knelpunten

De geschillencommissie signaleerde in het verslagjaar geen structurele knelpunten.

## 8. Toekomstige ontwikkelingen

Onder Stichting Klachtenregeling.nl ressorteert momenteel de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders alsook klachtencommissies en klachtenfunctionarissen op grond van de Wkkgz, Jeugdwet, Wzd en Wvvgz.

De uitvoering van de klachtbehandeling is in handen van Centraal Bureau voor Klachtmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem.

CBKZ en Stichting Klachtenregeling.nl hebben beide de intentie uitgesproken om per 1 januari 2023 de behandeling van klachten onder te brengen in de juridische entiteit CBKZ. Stichting Klachtenregeling.nl bestuurt dan enkel nog de geschilleninstantie. Dit leidt tot nog betere waarborg voor onafhankelijkheid.

In de loop van 2022 zal als gevolg van de ontvlechting de tenaamstelling van Stichting *Klachtenregeling.nl* veranderen.

Aan het ministerie van VWS zal ook een ambtshalve wijziging van het reglement van de geschilleninstantie worden voorgelegd. Het bestaande reglement integreert namelijk klachttopvang- en behandeling conform Wkkgz met geschillenbehandeling.

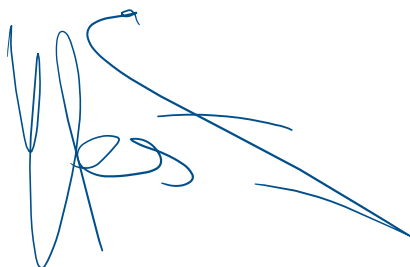
## 9. Samenwerking andere geschilleninstanties

In 2021 hebben geen activiteiten plaatsgevonden m.b.t. samenwerking met andere geschilleninstanties.

Oss, 30 maart 2022  
Stichting Klachtenregeling.nl



*C.C.J. Gudde*  
voorzitter



*J.M. van Hest*  
secretaris