



Molenstraat 30
4201 CX Gorinchem

+31 (0) 85 485 8560
info@geschilleninzorg.nl
geschilleninzorg.nl

Jaarverslag 2023

Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders



BIC INGBNL2A
IBAN NL30 INGB 0008 0771 55

btw-id 857900821B01
KvK-nummer 69512671

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders te Gorinchem. Deze onafhankelijke geschilleninstantie ressorteert onder de Stichting geschillen in de zorg (GIDZ), tot 2024 handelend onder de naam Stichting Klachtenregeling.nl. Met de naamswijziging en gelijktijdige ontvlechting van klachtbehandeling beoogt de stichting meer nadruk te leggen op de onafhankelijkheid en herkenbaarheid van de Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders.

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 als onderdeel van de Stichting Klachtenregeling.nl. Op 21 december 2023 is de naam van deze stichting statutair gewijzigd in Stichting Geschillen In de Zorg. De stichting is gevestigd te Gorinchem. Bij de Geschilleninstantie kunnen verschillende zorgaanbieders zich registreren. Aan het eind van het verslagjaar waren er circa 39.000 solistisch werkende zorgverleners (via beroepsorganisatie Solopartners) en circa 70 zorginstellingen 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 is er één nieuw geschil aanhangig gemaakt. Verder was er één geschil uit 2022 begin 2023 nog in behandeling. In dit verslag worden de aard en inhoud van deze geschillen benoemd. Ultimo 2023 is er nog een



geschil in behandeling. Het oordeel van de in 2023 afgeronde behandeling met eventuele aanbevelingen van de Geschilleninstantie zijn opgenomen in dit verslag.

2. Samenstelling

De commissie van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders bestond in het verslagjaar uit vier leden en negen plaatsvervangende leden. Van een tweetal leden is het lidmaatschap gedurende het verslagjaar beëindigd. Een lid vanwege overlijden. Het andere lid bedankte vanwege het aanvaarden van een andere (niet verenigbare) functie. Ultimo 2023 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)
- Mevrouw J.A.M. Kuipers (plaatsvervangend lid)
- De heer J. Dijks (plaatsvervangend lid)
- De heer J.G.W. Rijkers (plaatsvervangend lid)
- De heer F.A. Hagenauw (lid)
- Mevrouw mr. K. Megens-van Mierlo (lid)
- Mevrouw J.B. Hoogendijk (lid)
- De heer K. Spanbroek (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 Kleinschalige Zorgaanbieders 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 indiener(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.

In 2024 zal het reglement geschilleninstantie worden aangepast en zal voor alle geschillen een griffierecht van €50 gelden. Dit om de geschilleninstantie nog meer laagdrempelig te maken.

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 de verslagperiode geen hoorzittingen gehouden.

5. De geschillen

In tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in de periode van aan de Geschilleninstantie voorgelegde geschillen. Hieruit blijkt dat de Geschilleninstantie 2 geschillen behandelde in de verslagperiode.

Werkvoorraad per 1 januari 2023	1
Nieuwe geschillen in periode	1
Totaal instroom	2
Niet ontvankelijk	0
Ingetrokken	0
Gestaakt	1
Dossiers afgesloten met een oordeel	0
Totaal uitstroom	1
Werkvoorraad per 31 december 2023	1

6. Geanonimiseerd overzicht van geschillen

Samenvatting geschil GC-2023.001

Klager klaagt erover dat er geen goede tandkundige zorg is verleend. Daarnaast is klager van mening dat verweerder zijn zorgplicht niet is nagekomen. Het geschil is ultimo 2023 nog in behandeling.

Samenvatting geschil GC-2022-0055

Klager, eigenaar van een thuiszorgorganisatie, vertegenwoordigt een echtpaar dat zorg ontvangt van deze thuiszorgorganisatie. Klager legt op 24 augustus 2022 zijn klacht voor aan de Geschilleninstantie. Klager is uiteindelijk niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht, omdat hij geen machtiging tot vertegenwoordiging van het echtpaar kon overleggen. Het dossier is vervolgens gesloten op 2 februari 2023.

7. Structurele knelpunten

De geschillencommissie signaleerde in het verslagjaar geen structurele knelpunten.

8. Samenwerking en beleid

In 2023 is de Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders aangesloten bij Stichting Uitspraken Geschillen in de Zorg (SUGZ).

Reden hiervoor is om hiermee te kunnen voldoen aan de voorwaarde uit de erkenningsbeschikking om tezamen met andere geschilleninstanties vigerend onder de Wkkgz de uitspraken te publiceren op 1 online platform.

In 2023 is het bestuur van Stichting Geschillen in de zorg (destijds handelend onder de naam Stichting Klachtenregeling.nl) betrokken geweest het evaluatieonderzoek Wkkgz van bureau KWINK. Hiertoe is informatie aangereikt aan KWINK en is een enquête gezonden naar betrokken partijen bij eerdere geschillen die zijn behandeld door de Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders.

Het eindrapport van KWINK bevat een aantal aanbevelingen die ter harte zijn genomen en in 2024 hebben geleid tot aanpassing van het geschillenreglement en werkwijze van de geschilleninstantie.

Oss, mei 2024

Stichting Geschillen in de zorg



C.C.J. Gudde
voorzitter



J.M. van Hest
secretaris