



STICHTING
KLACHTENREGELING.NL

JAARVERSLAG 2022

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 2022 van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders te Gorinchem. 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 30.000 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 is er een nieuw geschil aanhangig gemaakt. In dit verslag worden de aard en inhoud van deze geschillen benoemd. Twee geschillen (ingediend in 2021) zijn met een oordeel afgesloten. Ultimo 2022 is er nog een geschil 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 2022 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 F.A. Hagenauw (lid);
Mevrouw mr. K. Megens-van Mierlo (lid);
Mevrouw J.B. Hoogendijk (lid);
De heer K. Spanbroek (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);
De heer J.G.W. Rijkers (plaatsvervangend 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 2022 geen hoorzitting gehouden.

5. De geschillen

In tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in 2022 van aan de Geschilleninstantie voorgelegde geschillen. Hieruit blijkt dat de Geschilleninstantie 3 geschillen behandelde in het verslagjaar.

Werkvoorraad per 1 januari 2022	2
Nieuwe geschillen in 2022	1
Totale instroom	3
Waarvan: niet ontvankelijk	0
Waarvan: ingetrokken	0
Waarvan: gestaakt	0
Waarvan: dossiers afgesloten met een oordeel	2
Totale uitstroom	2
Werkvoorraad per 31 december 2022	1

Tabel 1: instroom/uitstroom geschillen 2022

6. Geanonimiseerd overzicht van de geschillen

Samenvatting geschil - GC-2021-01

Klaagster dient een klacht in over de thuiszorg die zij heeft ontvangen.

Klacht

Het geschil is te onderscheiden in vier klachtonderdelen. Het eerste betreft de kwaliteit van de zorg. Het tweede betreft de bejegening van klaagster door verweerster. Het derde betreft de betalingen voor de zorg en een betaling van 2250 euro en het vierde en laatste betreft de overdracht door verweerster aan de opvolgende zorgverlener.

Overwegingen en uitspraak

De geschillencommissie heeft eerst een tussenuitspraak gedaan, omdat er onduidelijkheid bleef met betrekking tot de klacht over de facturatie. Na aanvulling van de stukken, heeft de geschillencommissie beslist alle klachtonderdelen ongegrond te verklaren. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel heeft klaagster haar stellingen niet onderbouwd, terwijl verweerster deze gemotiveerd betwist. Tevens heeft klaagster niet eerder schriftelijk haar beklag gedaan bij verweerster over de kwaliteit van zorg, waardoor het voor de commissie niet mogelijk is te beslissen wie de waarheid spreekt. Ook ten aanzien van het tweede klachtonderdeel kan de commissie niet vaststellen wie de waarheid spreekt. Beide partijen spreken elkaar tegen, zonder aanvoering van bewijsmiddelen. Bij klachtonderdeel drie heeft de geschillencommissie gevraagd om beschikking te krijgen over alle factureren en zorgdeclaraties. De geschillencommissie heeft deze, ondanks herhaaldelijk verzoek, niet allemaal ontvangen. Zij heeft daarom een gefragmenteerd beeld van de facturatie. Alles bijeengenomen komt de commissie tot de conclusie dat er met de beste wil van de wereld geen duidelijkheid bestaat over de facturen en de zorgdeclaraties. Voor een beslissing door de commissie op over de declaraties en de facturaties ontbreken de noodzakelijke gegevens. Bij deze stand van zaken moet de commissie tot de slotsom komen dat niet kan worden vastgesteld of verweerster recht had op de afgedwongen betaling van 2250 euro.

Ook met betrekking tot het vierde klachtonderdeel spreken partijen elkaar tegen. Voor elk van beide lezingen valt iets te zeggen, maar van geen van beide lezingen is komen vast te staan dat die de juiste is, waarmee de andere dus onjuist zou zijn. Derhalve worden alle klachtonderdelen ongegrond verklaard.

Samenvatting geschil - GC-2021-02

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

Klacht

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

Overwegingen en uitspraak

Het oordeel van de geschillencommissie is dat de opstelling van verweerster met betrekking tot de klacht en de situatie waarover de klacht gaat door de hele procedure heen, weinig professioneel en transparant is geweest. De geschillencommissie beveelt verweerster 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 geschillencommissie verweerster aan om eventuele bevindingen tijdens de verzorging/behandeling zorgvuldig te rapporteren en proactief aan de zorgafnemer te melden. De geschillencommissie geeft ook aan dat verweerster in de afwikkeling van onverhoopte klachten of vragen niet vanuit emotie maar vanuit een zakelijke benadering te reageren. De uitspraak is bindend voor partijen.

Samenvatting - GC- 2022-001 (in behandeling)

De thuiszorgorganisatie wil in deze procedure optreden als klager namens een echtpaar waarvoor hij thuiszorg verleent. De klacht is gericht tegen de indicierend verpleegkundige die door de thuiszorgorganisatie is ingehuurd. Klager legt op 24 augustus 2022 een geschil voor aan de Geschilleninstantie Stichting Klachtenregeling.nl.

Geschil

Klager heeft een overeenkomst van opdracht gesloten met een indicierend verpleegkundige (beklaagde). Beklaagde heeft in opdracht en op verzoek van klager, vanwege de vakantie van

het echtpaar, onder tijdsdruk een nieuwe indicatie afgegeven. De oude indicatie was inmiddels verlopen. De beklaagde kwam op een nieuw aantal uren uit. Hiermee ging klager niet akkoord. Klager heeft vervolgens een andere indicierend verpleegkundige ingehuurd en die heeft een andere indicatie afgegeven. In de eerste klachtbrief geeft klager aan dat hij wil dat beklaagde het zorgplan aanpast met een advies van het CIZ en de huisarts. Klager verwerpt de facturen die beklaagde gestuurd heeft. Nadien eist klager schadevergoeding van beklaagde omdat hij zorg is blijven verlenen aan het echtpaar, zonder dat hij daarvoor vergoeding heeft gekregen van de zorgverzekeraar/het echtpaar.

Status lopende procedure

Klager heeft geen machtiging overgelegd. Beklaagde heeft uit eigen beweging een verweerschrift ingeleverd (deze is nog niet gestuurd naar klager in afwachting van de ontvankelijkheidsbeslissing). Klager wordt door de commissie gevraagd de eis van de schadevergoeding te onderbouwen. Hij geeft in een e-mail aan dat niet het echtpaar, maar hij als klager schade heeft opgelopen door beklaagde. Dit heeft tot gevolg dat op 2 november 2022 klager niet-ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, nu hij, als opdrachtgever van beklaagde, zelf geen partij kan zijn in dit geschil. Eind december 2022 ontvangt geschillencommissie een e-mail van klager dat hij als thuiszorgorganisatie een civiele procedure start tegen de beklaagde. Daarop heeft de geschillencommissie geantwoord dat zonder tegenbericht het dossier op 31 januari 2023 gesloten wordt.

7. Structurele knelpunten

De geschillencommissie signaleerde in het verslagjaar geen structurele knelpunten.

8. Toekomstige ontwikkelingen

Onder Stichting Klachtenregeling.nl ressorteerde in 2022 de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders alsook klachtencommissies en klachtenfunctionarissen op grond van de Wkkgz, Jeugdwet, Wzd en Wvvgz.

De uitvoering van de klachtbehandeling is per 1 januari 2023 in handen gebracht van Centraal Bureau voor Klachtmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem. Stichting Klachtenregeling.nl bestuurt enkel nog de geschilleninstantie. Dit leidt tot nog betere waarborg voor onafhankelijkheid.

In de loop van 2023 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.

De intentie was om dit al in 2022 gerealiseerd te hebben, maar in 2022 is er voor gekozen om eerst de afspraken met bureau CBKZ goed vast te leggen en om de separate regelingen op de achtergrond te actualiseren. In 2023 kan alles dan integraal (wijziging statuten, technische wijziging reglementen, wijziging tenaamstelling stichting) aan het ministerie van VWS ter goedkeuring worden aangeboden.

9. Samenwerking andere geschilleninstanties

In 2022 in afgestemd met andere geschilleninstanties om gezamenlijk een platform voor publicatie van geschillen in het leven te roepen in 2023.

Dit platform, www.geschillendossier.nl, is per februari 2023 actief. Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders / stichting Klachtenregeling.nl neemt hieraan deel.

Oss, 31 mei 2023

Stichting Klachtenregeling.nl



C.C.J. Gudde
voorzitter



J.M. van Hest
secretaris