

# Geschilleninstantie Zorggeschil

## Jaarverslag 2018

Vastgesteld d.d. 16 mei 2019  
mr. W.H. Morselt, voorzitter

---

### Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Geschilleninstantie Zorggeschil
  - a. samenstelling
  - b. werkwijze
3. Procedure
4. Jaar 2018 in cijfers
  - a. aantal geschillen
  - b. duur van de procedure
  - c. inhoud van geschillen
  - d. oordeel geschillencommissie

## 1. Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet iedere zorgaanbieder aangesloten zijn bij een door de Minister erkende Geschilleninstantie die tot taak heeft om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Op 29 september 2016 is stichting Zorggeschil opgericht. Doel van de stichting is de oprichting en instandhouding van Geschilleninstantie Zorggeschil.

De stichting kent een Raad van Deelnemers, met als deelnemers cliëntenorganisaties en organisaties van zorgaanbieders. De Raad van Deelnemers is als enige bevoegd tot:

- benoeming en ontslag van de leden van de Geschilleninstantie Zorggeschil;
- vaststellen en wijzigen van het reglement van Geschilleninstantie Zorggeschil.

Op 6 december 2016 is Geschilleninstantie Zorggeschil erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Met ingang van 1 januari 2017 is Geschilleninstantie Zorggeschil actief.

De Geschilleninstantie Zorggeschil behandelt geschillen die aan haar zijn voorgelegd door cliënten van zorgaanbieders die, al dan niet via een organisatie van zorgaanbieders, bij haar zijn aangesloten. De werkwijze is conform het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de geschillen die in 2018 in behandeling zijn genomen, alsmede de geschillen die in 2018 zijn afgehandeld.

Op grond van artikel 23 Wkkgz is een geheimhoudingsplicht opgelegd aan eenieder die bij de behandeling van geschillen is betrokken. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de verslaglegging over geschillen in dit jaarverslag.

## 2. Geschilleninstantie Zorggeschil

### **a. Samenstelling**

Per medio 2018 kent Geschilleninstantie Zorggeschil de volgende samenstelling:

- voorzitter: mr W. H. Morselt (Wouter)  
vice -voorzitter mr R.C. de Mol (Roeland)
- Er zijn 27 leden, waarvan 6 leden benoemd op voordracht van cliëntenorganisaties en 21 leden benoemd op voordracht van organisaties van zorgaanbieders.
- De Geschilleninstantie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, in de persoon van mr R. H. M. de Leeuw (Roel).

Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel:

- de voorzitter of vice-voorzitter;
- één lid voorgedragen door de deelnemende cliëntenorganisaties;
- één lid voorgedragen door de deelnemende organisaties van zorgaanbieders;

De (vice-)voorzitter wijst de leden aan die aan het geschil deelnemen.

## **b. Werkwijze**

De Geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De leden van de Geschilleninstantie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit. Zij mogen van niemand – ook niet van het bestuur van de stichting – instructies aanvaarden over de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing van een geschil.

De Geschilleninstantie dient haar werkzaamheden te verrichten in overeenstemming met het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil. In hoofdstuk 3 is de procedure kort uiteengezet.

## **3. Procedure**

Geschilleninstantie Zorggeschil behandelt enkel geschillen over gedragingen cliënt in het kader van de zorgverlening jegens een cliënt, gericht tegen zorgaanbieders die bij haar zijn aangesloten.

Een geschil (klacht) kan aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien klager niet eerst gebruik heeft gemaakt van de klachtenregeling van de aangeklaagde, tenzij dit klager niet kan worden verweten.

Hierna zijn de stappen beschreven volgens welke de behandeling van geschillen in de praktijk plaats vindt.

### **Stap 1**

Klachten komen binnen bij de ambtelijk secretaris. Deze controleert of de aangeklaagde zorgaanbieder bij Geschilleninstantie Zorggeschil is aangesloten.

- Zo niet, dan ontvangt de klager bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- Zo ja, dan volgt stap 2.

### **Stap 2**

De ambtelijk secretaris overlegt met de voorzitter over onder meer ontvankelijkheid en formulering van de klacht. Is de klacht niet duidelijk en/of ontbreken er gegevens dan vraagt de ambtelijk secretaris aanvullende informatie op bij klager.

- Indien de klacht ambtshalve niet ontvankelijk is (bijvoorbeeld omdat klachtenprocedure zorgaanbieder niet is gevolgd) dan ontvangt de klager bericht dat de klacht (nog) niet in behandeling wordt genomen.
- Is de klacht ontvankelijk dan volgt stap 3

### **Stap 3**

Klager ontvangt bericht dat klacht in behandeling zal worden genomen na betaling klachtgeld en voldoen aan enkele formaliteiten. Zodra klager daaraan heeft voldaan, ontvangt de aangeklaagde zorgaanbieder bericht dat een klacht tegen hem in behandeling is genomen. Hij ontvangt een kopie van de klacht met bijlagen en krijgt de gelegenheid om een verweer in te dienen.

### **Stap 4**

Na ontvangst van het verweer van de aangeklaagde zorgaanbieder, worden door de voorzitter (na overleg met de ambtelijk secretaris) de leden aangewezen die aan het geschil deelnemen. Dit noemen we ook wel de Geschillencommissie. Na instemming met deelname ontvangen de leden een kopie van het dossier.

## Stap 5

De ambtelijk secretaris regelt een eerste beraadslaging na bestudering van het dossier, hetgeen veelal plaatsvindt in een conference call. In het beraad worden besproken:

- eerste bevindingen;
- is aanvullende informatie nodig van klager en/of aangeklaagde ?
- verdere vervolg van de procedure:
  - veelal besluit tot hoorzitting;
  - het kan gebeuren dat onderdelen van de klacht niet ontvankelijk worden verklaard, in welk geval klager hierover wordt bericht.

## Stap 6

Hoorzitting vindt plaats. De leden komen een (half) uur eerder bijeen voor beraadslaging.

Na afloop van de hoorzitting vindt beraadslaging plaats over het vervolg van de procedure.

Dit kan zijn:

- afstemming over globale inhoud van de uitspraak;
- opvragen nadere informatie c.q. stukken (na ontvangst vindt nieuwe (telefonische) beraadslaging plaats, waarna wordt beoordeeld of dit gevolgen heeft voor de uitspraak.

## Stap 7

De voorzitter (daarin bijgestaan door de ambtelijk secretaris) stelt een concept van de uitspraak op. Als alle leden instemmen met de uitspraak wordt het bindend advies ondertekend door de voorzitter en aan partijen gezonden.

Een geanonimiseerde versie van de uitspraak wordt gepubliceerd op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

## 4. Jaar 2018 in cijfers

### 4a. Aantal ontvangen Geschillen

Aantal geschillen in 2018 ingediend bij ambtelijk secretaris:		<b>34</b>
Aantal geschillen niet in behandeling genomen:		<b>26</b>
met als reden:		
• zorgaanbieder niet aangesloten:	14	
• klachtenprocedure zorgaanbieder niet doorlopen:	5	
• zorgaanbieder failliet	1	
• zorg waar klacht zich op richt niet onder klachtrecht Wkkgz:	5	
• klacht van niet klachtgerechtigde nabestaande	1	
Aantal geschillen in 2018 behandeld		<b>13</b>
• aantal geschillen in 2018 behandeling genomen:	8	
• aantal geschillen uit 2017 nog in behandeling in 2018:	5	
Aantal geschillen in 2018 afgehandeld:		<b>9</b>
• inhoudelijk bindend advies	7	
• schikking vastgelegd als bindend advies	1	
• niet-ontvankelijk verklaard	1	
Doorlooptijd afgehandelde geschillen (gemiddeld):		4 maanden

Aantal geschillen nog in behandeling op 31 december 2018: **4**  
waarvan in stadium:

- hoorzitting plaatsgevonden:
  - hoorzitting gepland:
  - intern overleg commissie (18.006/18.007) 2
  - wachten op verweer zorgaanbieder (18.005) 1
  - aangehouden wegens poging tot schikking (18.008) 1
- (noot: alle 4 geschillen eerst eind 2018 ontvangen)

#### **4b. onderwerp van de geschillen**

Om inzicht te geven in de aard van de geschillen die door de Geschilleninstantie in behandeling zijn genomen worden de geschillen ingedeeld in de navolgende categorieën:

- a. geschillen over professioneel handelen (verkeerde of te late diagnose, nalatig of onzorgvuldig handelen, verkeerdere behandeling, fouten etc.);
- b. geschillen over niet nakomen afspraken (niet volgen afgesproken procedure etc.);
- c. geschillen over gebrekkige of onjuiste informatie;
- d. geschillen over relationele zaken (bejegening, ongeïnteresseerde houding etc.);
- e. geschillen over organisatie van de zorg (privacy, patiëntendossiers, overdracht etc.);
- f. geschillen over interne klachtenprocedure;
- g. geschillen over schending privacy (onrechtmatig handelen m.b.t. persoonsgegevens);
- h. geschillen over weigering zorg.

Hierbij moet worden opgemerkt dat een geschil vaak uit meerdere onderdelen bestaat en in meerdere categorieën kan worden ondergebracht.

Inhoud van de 8 in 2018 in behandeling genomen geschillen (indeling van klachtonderdelen):

categorie	aantallen(N=20)	percentage (%)
a. professioneel handelen	4	20%
b. niet-nakomen afspraken	2	10%
c. gebrekkige of onjuiste informatie		
d. relationele zaken	3	15%
e. organisatie van de zorg	1	5%
f. interne klachtenprocedure	4	20%
f. schending privacy	5	25%
g. weigeren zorg	1	5%

#### **4c. oordeel geschilleninstantie Zorggeshil**

In 7 van de 9 in 2018 afgehandelde geschillenprocedures is een oordeel uitgesproken door Geschilleninstantie Zorggeshil (gepubliceerd op [www.zorggeshil.nl](http://www.zorggeshil.nl)).

- Geschil: 17.004  
Van de 4 klachtonderdelen zijn er 2 gegrond verklaard. Geen oordeel over schadevergoeding gegeven om mogelijkheid open te houden om schadevergoeding te vorderen bij civiele rechter (schade ligt aanmerkelijk hoger dan € 25.000).
- Geschil 17.006  
1 van de 4 klachtonderdelen gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 17.007  
Alle klachtonderdelen ongegrond verklaard.

- Geschil 17.008  
Van de 4 klachtonderdelen zijn er 2 gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 17.010  
Van de 4 klachtonderdelen zijn er 2 gegrond verklaard. Geen schadevergoeding
- Geschil 18.001  
Van de 2 klachtonderdelen is er 1 deels gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 18.003  
Van de 2 klachtonderdelen is er 1 gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 18.004 (schikking)  
Schikking tussen partijen, vastgelegd in uitspraak
- Geschil 18.002 (niet-ontvankelijk)  
Nadat door aangeklaagde verweer is gevoerd en na uitgebreide communicatie met klager, is de klacht alsnog niet-ontvankelijk verklaard. Reden is dat de door klager aangeklaagde partij niet de zorgaanbieder is met betrekking tot de zorgverlening waar de klacht betrekking op heeft.

#### **4d. categorieën van zorg**

Om inzicht te geven in de gebieden van zorg waar de geschillen betrekking op hebben is per ontvangen klacht aangegeven tot welke categorie van zorgaanbieders de aangeklaagde zorgaanbieder behoort:

18.001	chiropractie
18.002	thuiszorg
18.003	woonzorg (gehandicapten)
18.004	laboratoria / medische diagnostiek/ indicatie
18.005	laboratoria / medische diagnostiek/ indicatie
18.006	thuiszorg
18.007	woonzorg
18.008	thuiszorg

---