

# Geschilleninstantie Zorggeschil

## Jaarverslag 2019

d.d. 29 januari 2020  
mr. W.H. Morselt, voorzitter

---

### Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Geschilleninstantie Zorggeschil
  - a. samenstelling
  - b. werkwijze
3. Procedure
4. Jaar 2019 in cijfers
  - a. aantal klachten
  - b. duur van de procedure
  - c. inhoud van klachten
  - d. oordeel Geschilleninstantie

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

De Geschilleninstantie Zorggeskil 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 Zorggeskil.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de geschillen die in 2019 in behandeling zijn genomen, alsmede de geschillen die in 2019 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 Zorggeskil

### **a. Samenstelling**

Per medio 2019 kent Geschilleninstantie Zorggeskil de volgende samenstelling:

- voorzitter: mr W. H. Morselt (Wouter)  
vice -voorzitter mr R.C. de Mol (Roeland)
- Er zijn 23 leden, waarvan 5 leden benoemd op voordracht van cliëntenorganisaties en 18 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 Zorggeskil. In hoofdstuk 3 is de procedure kort uiteengezet.

### 3. Procedure

Geschilleninstantie Zorggeschil behandelt klachten over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening jegens een cliënt, gesteld dat de zorgaanbieder tegen wie de klacht zich richt bij haar is 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 2019 in cijfers

### 4a. Aantal ontvangen Klachten

Aantal klachten in 2019 ingediend bij ambtelijk secretaris:		<b>36</b>
Aantal klachten niet in behandeling genomen:		<b>26</b>
met als reden:		
• zorgaanbieder niet aangesloten:	12	
• klachtenprocedure zorgaanbieder niet doorlopen:	6	
• zorgaanbieder failliet of opgeheven	1	
• geen Wkkgz-klacht	7	
Aantal klachten in 2019 behandeld		<b>14</b>
• aantal klachten in 2019 behandeling genomen:	10	
• aantal klachten uit 2018 nog in behandeling in 2019:	4	
Aantal klachten in 2019 afgehandeld:		<b>11</b>
• inhoudelijk bindend advies	7	
• klacht ingetrokken	1	
• schikking voordat hoorzitting heeft plaatsgevonden	1	
• schikking op hoorzitting	1	
• niet-ontvankelijk verklaard	1	
Doorlooptijd afgehandelde klachten (gemiddeld):		3,8 maanden

Aantal klachten nog in behandeling op 31 december 2019: **3**  
waarvan in stadium:

- hoorzitting plaatsgevonden:
  - hoorzitting gepland:
  - intern overleg commissie
  - wachten op verweer zorgaanbieder **3**
- (noot: alle 3 klachten eerst december 2019 ontvangen)

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

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

- klachten over professioneel handelen (verkeerde of te late diagnose, nalatig of onzorgvuldig handelen, verkeerdere behandeling, fouten etc.);
- klachten over niet nakomen afspraken / niet voldoen aan gewekte verwachtingen;
- klachten over gebrekkige of onjuiste informatie;
- klachten over relationele zaken (bejegening, ongeïnteresseerde houding etc.) ;
- klachten over organisatie van de zorg (privacy, patiëntendossiers, overdracht etc.);
- klachten over interne klachtenprocedure;
- klachten over schending privacy (onrechtmatig handelen m.b.t. persoonsgegevens);
- klachten over weigering zorg.

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

Inhoud van de 10 in 2019 in behandeling genomen klachten (indeling van klachtonderdelen):

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

#### **4c. oordeel geschilleninstantie Zorggeschil**

In 7 van de 11 in 2019 afgehandelde geschillenprocedures is een oordeel uitgesproken door Geschilleninstantie Zorggeschil (gepubliceerd op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)).

- Geschil: 18.005  
Van de 2 klachtonderdelen is er 1 gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 18.007  
De klacht is gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 18.008  
Van de 3 klachtonderdelen is er 1 gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.

- Geschil 19.001  
De klacht is ongegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 19.002  
Van de 3 klachtonderdelen is er 1 gegrond verklaard en 1 gedeeltelijk gegrond.  
Aangeklaagde is veroordeeld tot betaling van schadevergoeding
- Geschil 19.003  
De klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.
- Geschil 19.006  
De klacht is op alle 3 onderdelen gegrond verklaard. Geen schadevergoeding.

#### **4d. categorieën van zorg**

Om inzicht te geven in de gebieden van zorg waar de klachten betrekking op hebben is per in 2019 behandelde klacht aangegeven tot welke categorie van zorgaanbieders de aangeklaagde zorgaanbieder behoort:

18.005	consultatie
18.006	woonzorg (gehandicapten)
18.007	woonzorg (gehandicapten)
18.008	thuiszorg
19.001	chiropractie
19.002	tandheelkunde
19.003	homeopathie
19.004	ggz
19.005	ggz
19.006	thuiszorg (terminale begeleiding)
19.007	woonzorg (gehandicapten)
19.008	relatie therapie
19.009	chiropractie
19.010	kindercoach (jeugdzorg)

---