

# Geschilleninstantie Zorggeschil

## Jaarverslag 2021

d.d. 10 februari 2022  
mr. W.H. Morselt, voorzitter

## Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Geschilleninstantie Zorggeschil
  - a. samenstelling
  - b. werkwijze
3. Procedure
4. Jaar 2021 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 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 2021 in behandeling zijn genomen, alsmede de geschillen die eerder in behandeling zijn genomen en in 2021 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 2021 kent Geschilleninstantie Zorggeschil de volgende samenstelling:

- voorzitter: mr W. H. Morselt (Wouter)  
vice -voorzitter mr R.C. de Mol (Roeland)
- Er zijn 19 leden, waarvan 5 leden benoemd op voordracht van cliëntenorganisaties en 14 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 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 de 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

### 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.

Vanwege de coronamaatregelen hebben de meeste hoorzittingen in 2021 plaatsgevonden via een video verbinding.

### 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 wordt gepubliceerd op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

## 4. Jaar 2021 in cijfers

### 4a. Aantal ontvangen Klachten

Aantal klachten in 2021 ingediend bij ambtelijk secretaris: **61**

Aantal klachten niet in behandeling genomen: **48**  
met als reden:

- zorgaanbieder niet aangesloten: 29
- klachtenprocedure zorgaanbieder niet doorlopen: 10
- geen Wkkgz-klacht 5
- onduidelijk/onvoldoende onderbouwd 2
- ingetrokken 2

Aantal klachten in 2021 in behandeling **16**

Aantal klachten in 2021 in behandeling genomen 13

Aantal klachten uit 2020 nog in behandeling in 2021: 3

Aantal klachten in 2021 afgehandeld: **11**

- inhoudelijk bindend advies 11
- klacht ingetrokken
- schikking voordat hoorzitting heeft plaatsgevonden
- schikking op/na hoorzitting
- niet-ontvankelijk verklaard

Doorlooptijd afgehandelde klachten (gemiddeld): 4,4 maanden  
Alle klachten zijn behandeld binnen de in de Wkkgz toegestane behandeltermijn van 6 maanden.

Aantal klachten nog in behandeling op 31 december 2021: 5  
waarvan in stadium:

- hoorzitting plaatsgevonden: 2
- hoorzitting gepland: 1
- intern overleg commissie -
- wachten op verweer zorgaanbieder 2

#### 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:

- a. klachten over professioneel handelen (verkeerde of te late diagnose, nalatig of onzorgvuldig handelen, verkeerdere behandeling, fouten etc.);
- b. klachten over niet nakomen afspraken / niet voldoen aan gewekte verwachtingen;
- c. klachten over gebrekkige of onjuiste informatie;
- d. klachten over relationele zaken (bejegening, ongeïnteresseerde houding etc.) ;
- e. klachten over organisatie van de zorg (privacy, patiëntendossiers, overdracht etc.);
- f. klachten over interne klachtenprocedure;
- g. klachten over schending privacy (onrechtmatig handelen m.b.t. persoonsgegevens);
- h. 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 13 in 2021 in behandeling genomen klachten (indeling van klachtonderdelen):

categorie	aantallen (n=13)	percentage (%)
a. professioneel handelen	11	85%
b. niet-nakomen afspraken/ niet voldoen aan verwachtingen	7	55%
c. gebrekkige of onjuiste informatie	4	30%
d. relationele zaken	4	30%
e. organisatie van de zorg	2	15%
f. interne klachtenprocedure	6	45%
g. schending privacy	4	30%
h. weigeren/beëindigen zorg	3	25%

#### 4c. oordeel geschilleninstantie Zorggeschil

In 11 procedures is een oordeel uitgesproken door Geschilleninstantie Zorggeschil (gepubliceerd op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)).

Van de 10 ontvankelijke klachten zijn er 6 geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard.

- Geschil: 20.007
  - Klacht niet ontvankelijk verklaard
  - Zorgaanbieder failliet en aangeklaagde was niet rechtsopvolger

- Geschil 20.008
  - Van de 2 klachtonderdelen is er 1 gegrond en 1 ongegrond verklaard.
- Geschil 20.009
  - Klacht gegrond
- Geschil 21.001
  - Van de 4 klachtonderdelen is er 1 gegrond en zijn er 3 ongegrond verklaard.
- Geschil 21.002
  - De klacht is op alle (2) klachtonderdelen ongegrond verklaard.
- Geschil 21.003
  - Van de 2 klachtonderdelen is er 1 gegrond verklaard en 1 gedeeltelijk gegrond.
- Geschil 21.004
  - De klacht is op alle (2) klachtonderdelen gegrond verklaard.
  - Het verzoek om schadevergoeding is afgewezen omdat schade niet is aangetoond.
- Geschil 21.005
  - Van de 2 klachtonderdelen is er 1 gegrond verklaard en 1 ongegrond.
- Geschil 21.006
  - De klacht is ongegrond verklaard.
  - Verzoek om schadevergoeding is afgewezen.
- Geschil 21.007
  - De klacht is ongegrond verklaard.
  - Verzoek om schadevergoeding is afgewezen..
- Geschil 21.008
  - De klacht is ongegrond verklaard

In 3 van de 11 in 2021 afgehandelde geschillenprocedures was door Klager een schadevergoeding gevraagd. In 1 procedure was de klacht weliswaar gegrond, maar was de schade niet aangetoond. In de 2 andere zaken is de schadevergoeding afgewezen omdat de klacht ongegrond was verklaard.

#### **4d. categorieën van zorg**

Om inzicht te geven in de gebieden van zorg waar de klachten betrekking op hebben is per in 2021 behandelde klacht aangegeven tot welke categorie van zorgaanbieders de aangeklaagde zorgaanbieder behoort:

20.007	thuiszorg	21.008	woon-zorg
20.008	ggz	21.009	woon-zorg
20.009	zorg op werkplek	21.010	chiropractie
21.001	woon-zorg	21.011	therapie en coaching
21.002	thuiszorg	21.012	woon-zorg
21.003	thuiszorg	21.013	thuiszorg
21.004	woon-zorg		
21.005	woon-zorg		
21.006	ggz		
21.007	neurofeedback		

-----