

# Geschilleninstantie Zorggeshil

J A A R V E R S L A G 2 0 2 2

d.d. 9 maart 2023

mr. W.H. Morselt, voorzitter



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

De Geschilleninstantie Zorggeshil 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 Zorggeshil.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de geschillen die in 2022 in behandeling zijn genomen, alsmede de geschillen die eerder in behandeling zijn genomen en in 2022 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.



## G E S C H I L L E N I N S T A N T I E Z O R G G E S C H I L

### Samenstelling

Per medio 2022 kent Geschilleninstantie Zorggeschil de volgende samenstelling:

- voorzitter: mr. W. H. Morselt (Wouter)  
vice -voorzitter: mr. R.C. de Mol (Roeland)
- Er zijn 15 gewone leden, waarvan 4 leden benoemd op voordracht van cliëntenorganisaties en 11 leden 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 vicevoorzitter;
- 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.

### 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.

### Raad van deelnemers

Geschilleninstantie Zorggeschil is opgericht en wordt in stand gehouden door stichting Zorggeschil. De stichting kent een Raad van Deelnemers (RvD). In de statuten van de stichting is bepaald dat de RvD als enige orgaan bevoegd is tot:

- benoeming en ontslag van de leden van de Geschilleninstantie;
- vaststellen reglement en wijzigingen daarop.

Leden van de RvD zijn organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Per ultimo heden is 1 cliëntenorganisatie en zijn 7 organisaties van zorgaanbieders lid van de RvD, te weten:

- Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ)
- Zorgthuis.nl (voorheen Thuiszorg Nederland).
- Nederlandse Vereniging Soma Therapeuten (NVST)
- Federatie Additief geneeskundig Therapeuten (FAGT)
- Diëtisten Coöperatie Nederland
- Antroposana
- Vereniging Complementaire Beweeg Zorg Registers (CBZR)
- Nederlandse Vereniging van Antroposofische Zorgaanbieders (NVAZ)

### **Aangesloten zorgaanbieders**

In totaal zijn er per ultimo 1 januari 2022 naar schatting 11.500 zorgaanbieders aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeshil, waarvan:

- a. circa 11.200 zorgaanbieders via een organisatie van zorgaanbieders en
- b. circa 300 zorgaanbieders rechtstreeks.

Een zorgaanbieder kan op 2 manieren zijn aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeshil:

- a. via een organisatie:  
Een organisatie sluit een overeenkomst waarin is geregeld dat de bij de organisatie aangesloten zorgaanbieders zijn aangesloten bij de Geschilleninstantie.
- a. rechtstreeks:  
De zorgaanbieder is zelf partij bij overeenkomst waarin de aansluiting is geregeld.

Naast de 8 organisaties die lid zijn van de RvD (zie paragraaf 2.c) zijn er nog 7 organisaties van zorgaanbieders die per ultimo 1 januari 2022 een overeenkomst hebben gesloten waarin is geregeld dat de bij hen aangesloten zorgaanbieders zijn aangesloten bij de Geschilleninstantie. Omdat het aantal bij een organisatie aangesloten zorgaanbieders van maand tot maand fluctueert beschikt de stichting niet over de exacte aantallen en ook niet over de namen van deze zorgaanbieders. Op basis van opgaves van de organisaties voorafgaand aan de aansluiting is een schatting gemaakt van het aantal zorgaanbieders dat op deze wijze is aangesloten.



## 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 vertegenwoordiger van een cliënt, dan wel een nabestaande van een overleden 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 van de Geschillencommissie een kopie van het dossier.

#### Stap 5

De ambtelijk secretaris regelt een eerste beraadslaging na bestudering van het dossier, hetgeen veelal plaatsvindt in een (video) 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 (circa 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 2022 plaatsgevonden via een videoverbinding.

#### 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).

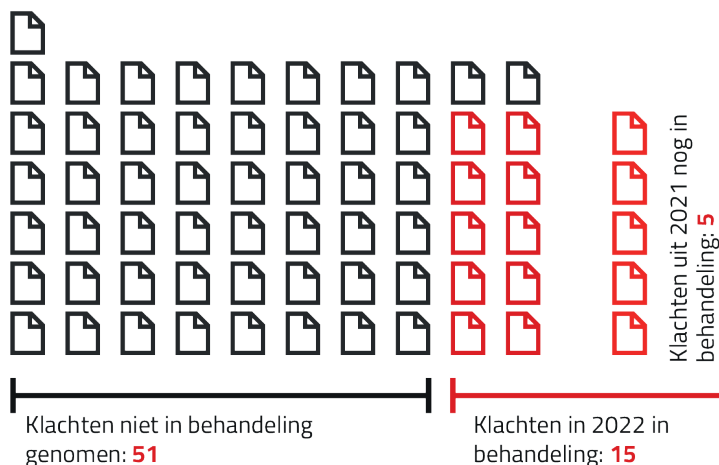


## JAAR 2022 IN CIJFERS

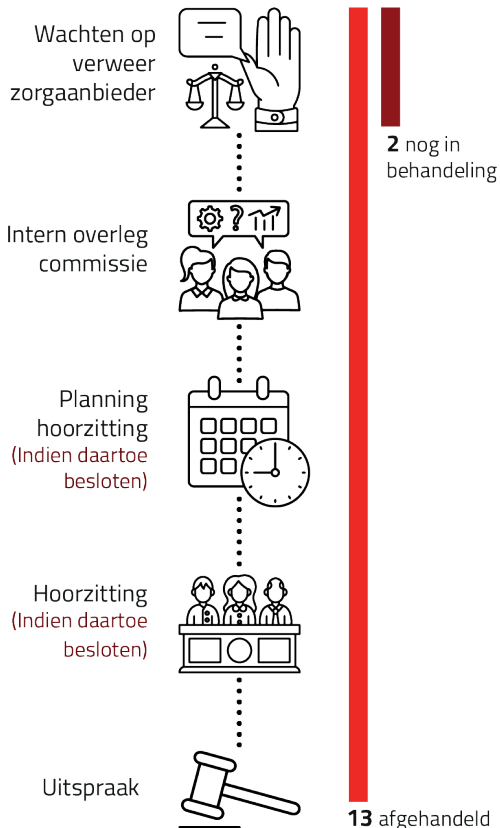
### Ontvangst en afhandeling klachten

AANTAL KLACHTEN IN 2022 INGEDIEND BIJ AMBTELIJK SECRETARIS:

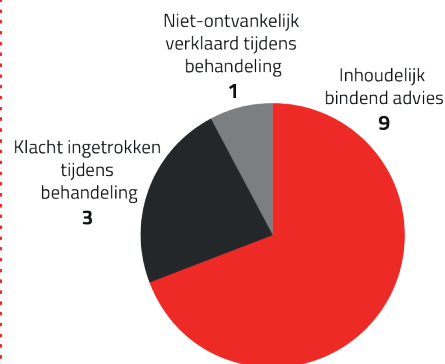
61



PROCEDURE AFHANDELING KLACHTEN: EIND 2022:



RESULTAAT AFGEHANDELDE KLACHTEN:



Er zijn geen gevallen van schikking geweest voorafgaand aan, tijdens of na de hoorzitting.

GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD AFHANDELING KLACHTEN:

**4,4 MAANDEN**

Alle klachten zijn behandeld binnen de in de Wkkgz toegestane behandeltermijn van 6 maanden.

#### REDENEN NIET IN BEHANDELING NEMEN KLACHTEN (N=51):

Klachtenprocedure zorgaanbieder niet doorlopen	18
Zorgaanbieder niet aangesloten	14
Geen Wkkgz-klacht	12
Ingetrokken vóór behandeling	2
Vragen over procedure	2
Onduidelijk/onvoldoende onderbouwd	1
Niet ontvankelijk	1
Alsnog opgelost voorafgaand aan behandeling	1

In 1 geschillenprocedure (G22.02) is door klager na de hoorzitting een wrakingsverzoek ingediend tegen de voltallige commissie. Dit verzoek is conform het reglement behandeld door de wrakingskamer, die bij uitspraak het verzoek ongegrond heeft verklaard.

#### 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.

De volgende tabel toont de inhoud van de 13 in 2022 in behandeling genomen klachten (indeling van klachtonderdelen).



Tabel 1: verdeling van onderwerpen behandelde klachten

CATEGORIE	AANTAL (N=13)	% (N=13)
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%

### Oordeel Geschilleninstantie Zorggeschil

In 9 van de 13 in 2022 afgehandelde procedures is een oordeel uitgesproken bij wijze van bindend advies (gepubliceerd op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)).

Samenvatting van de uitspraken in 2022:

#### Geschil: 21.009

- klacht ongegrond verklaard.
- verzoek om schadevergoeding afgewezen.

#### Geschil 21.010

- klacht gegrond verklaard.
- aan klager is een schadevergoeding ad € 370 toegekend.

#### Geschil 21.011

- klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.
- Aangeklaagde is opgedragen een creditfactuur te verstrekken, hetgeen is aan te merken als schadevergoeding.

#### Geschil 21.012

- van de 4 klachtonderdelen zijn er 2 gegrond en zijn er 2 ongegrond verklaard
- aan klager is een schadevergoeding van € 1.150 toegekend.

#### Geschil 22.01

- van de 2 klachtonderdelen is er 1 gegrond verklaard en 1 ongegrond.
- aan klager is een schadevergoeding van € 1.410 toegekend.

### **Geschil 22.02**

- van de 9 klachtonderdelen zijn er drie gegrond verklaard en de overige klachtonderdelen ongegrond.
- aan klager is op diens verzoek een schadevergoeding van € 1 toegekend.

### **Geschil 22.03**

- van de 4 klachtonderdelen is er 1 ongegrond verklaard, zijn er 2 gegrond verklaard en is 1 onderdeel niet ontvankelijk verklaard.

### **Geschil 22.05**

- van de klachtonderdelen is er 1 ongegrond verklaard en zijn 2 onderdelen gedeeltelijk gegrond verklaard.
- Verzoek om schadevergoeding is afgewezen.

### **Geschil 22.06**

- de klacht is ongegrond verklaard.

In 7 van de 9 in 2022 afgehandelde procedures was door Klager schadevergoeding gevraagd. In 5 van de 9 in 2022 afgehandelde geschillenprocedures is door de Commissie aan klager een schadevergoeding toegekend.

### **Categorieën van zorg**

Om inzicht te geven in de gebieden van zorg waar de klachten betrekking op hebben is per in 2022 behandelde klacht aangegeven tot welke categorie van zorgde aangeklaagde zorgaanbieder behoort.

21.009	woon-zorg
21.010	chiropractie
21.011	therapeut
21.012	woon-zorg
21.013	thuiszorg
22.01	woon-zorg
22.02	woon-zorg
22.03	thuiszorg
22.04	diëtist
22.05	osteopaat
22.06	chiropractor
22.07	diëtist
22.08	thuiszorg