

3/6/24



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Aan

Minister VWS

Deadline: 3 juni 2024

nota

Reactie onderzoek geschilleninstanties Wet kwaliteit  
klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

TER BESLISSING

Directoraat Generaal  
Curatieve Zorg  
Directie Patiënt en  
Zorgordening  
Team B

Opgesteld door

Datum

30 mei 2024

Kenmerk

3841910-1066878-PZO

Uw kenmerk

Zaaknummer

Bijlage(n)

### 1. Aanleiding

Op 19 oktober 2023 is het onderzoeksrapport van de KWINK groep naar de geschilleninstanties van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) met een begeleidende brief naar de Tweede Kamer en Eerste Kamer gezonden. In de begeleidende brief bij dit onderzoeksrapport is aangekondigd dat onder meer met branche- en cliëntenorganisaties zal worden gesproken over de uitkomsten van dit rapport. Met de bijgevoegde brieven stuurt u de uitkomsten van deze gesprekken zowel aan de Tweede Kamer als Eerste Kamer. Tevens wordt de aanpak geschetst om de kwaliteit van de geschillenbeslechting verder te verbeteren. Voor die aanpak is ook gekeken naar het advies van de Sociaal Economische Raad (SER) over alternatieve geschillenbeslechting, dat in het voorjaar van 2023 is verschenen.

### 2. Geadviseerd besluit

U wordt geadviseerd in te stemmen met de brieven aan de Tweede Kamer en Eerste Kamer en deze te ondertekenen.

De deadline voor het versturen van de brieven (versturen op dinsdag 4 juni) is met u besproken.

### 3. Kernpunten

De inhoud van de brieven is met u besproken. Kern is dat om de kwaliteit van de geschilbeslechting te vergroten, een aanpak wordt voorgesteld die bestaat uit vier elementen:

- verstevinging kwaliteitscriteria: conform het advies van de SER worden de Europese kwaliteitscriteria ook op de geschilleninstanties in de zorg van toepassing. Daarnaast wordt aanvullend een volumenor met betrekking tot het aantal behandelde zaken geïntroduceerd. Ook komen er eisen voor onderzoek naar de feiten van de klacht;
- extra inzet op kennisontwikkeling: voor de professionalisering is van belang dat geschilleninstanties meer inzetten op ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Dat gaat onder meer om kennisontwikkeling over geschilprocedure en behandeling;
- betere cliëntondersteuning: uit het onderzoek van de KWINK groep komt naar voren dat de positie van de cliënt nog niet stevig genoeg is





en dat ongelijkheidscompensatie nodig is. De cliëntondersteuning wordt verbeterd; en

- d) publiceren van alle uitspraken op één plek: op dit moment worden de uitspraken van de geschilleninstanties op verschillende plekken gepubliceerd. Voor de kwaliteit van zorg, maar ook de verwachtingen van de cliënt met betrekking tot een geschil, zullen de uitspraken in de toekomst op één plek worden gepubliceerd. Met het CIBG en partijen wordt overlegd wat daarvoor nodig is.

- We gaan de komende periode met partijen in gesprek over deze aanpak en de uitwerking daarvan.
- Streven is om de nieuwe aanpak per 1-1-26 van kracht te laten worden. Partijen hebben een implementatietijd nodig om deze acties te implementeren. Na deze implementatietijd, kunnen de geschilleninstanties een nieuwe erkenning bij het CIBG aanvragen, waar wordt getoetst aan de actuele criteria voor erkenning die dan gelden.
- In het geval blijkt dat met deze aanpak de kwaliteit van de geschillenbeslechting niet voldoende verbetert, staat de mogelijkheid open om alsnog de stap naar één geschilleninstantie voor de zorg te zetten. Daartoe zal ik drie *jaar* na de implementatie de nieuwe aanpak evalueren en onderzoek laten doen naar de kwaliteit van de geschilbeslechting en de cliënttevredenheid. De uitkomsten hiervan zullen mede bepalen of alsnog de stap naar één geschilleninstantie wordt gezet.

**Datum**

30 mei 2024

**Kenmerk**

3841910-1066878-PZO

#### 4. Toelichting

##### *a. Draagvlak politiek*

De Tweede en Eerste Kamer hebben de afgelopen jaren geen inhoudelijke vragen gesteld over geschillenbeslechting in de zorg.

##### *b. Draagvlak maatschappelijk en eenduidige communicatie*

Uit de gesprekken blijkt dat partijen op heel verschillende wijze vervolg willen geven aan de uitkomsten van de KWINK groep. Het draagvlak zal daarom per partij verschillen. Bij de aanpak om de kwaliteit van de geschillenbeslechting te verbeteren zijn de uitgangspunten geweest dat bij het verbeteren van de geconstateerde knelpunten bij voorkeur het systeem van zelfregulering bij geschillenbeslechting in stand moet blijven, dat een goede balans gevonden moet worden tussen de positie van de zorgaanbieder en de cliënt en we oog hebben voor de bredere context waarin het goede gesprek en de klachtafhandeling bij de zorgaanbieder belangrijke eerste stappen zijn.

##### *c. Financiële en personele gevolgen*

Uit deze brieven vloeien geen financiële of personele consequenties voort.

##### *d. Juridische aspecten haalbaarheid*

Dit voorstel is juridisch haalbaar.

##### *e. Afstemming (intern, interdepartementaal en met veldpartijen)*

Afgestemd met de IGJ, CIBG, WJZ en het ministerie van JenV.

##### *f. Gevolgen administratieve lasten*

Uit deze brieven vloeien geen administratieve lasten voort.



*g. Toezeggingen*

Nvt

*h. Fraudetoets*

Nvt

**Datum**

30 mei 2024

**Kenmerk**

3841910-1066878-PZO

**5. Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Tot personen herleidbare gegevens zijn onleesbaar gemaakt vanwege de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.