



Geschilleninstanties voldoen grotendeels aan hun verplichtingen voor jaarverslag

Sinds 1 januari 2017 moeten alle zorgaanbieders die onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vallen, aangesloten zijn bij een [erkende geschilleninstantie](#). Het is belangrijk dat zij van goede kwaliteit zijn en onafhankelijk hun werk kunnen doen. Daarom moeten ze erkend zijn door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Mensen kunnen bijvoorbeeld bij een geschilleninstantie terecht wanneer zij ontevreden zijn met de manier waarop een zorgaanbieder is omgegaan met hun klacht. Of wanneer zij het oneens zijn met het oordeel van de zorgaanbieder over de klacht.

Als geschilleninstantie bent u verplicht om jaarlijks een verslag te maken van de werkzaamheden in het jaar ervoor. Het jaarverslag moet volgens de wet in ieder geval de volgende informatie bevatten:

- > Inzicht in de bij de geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieders;
- > Het aantal en de aard van de geschillen die aan de geschilleninstantie zijn voorgelegd;
- > Informatie over de wijze waarop deze geschillen zijn afgedaan.

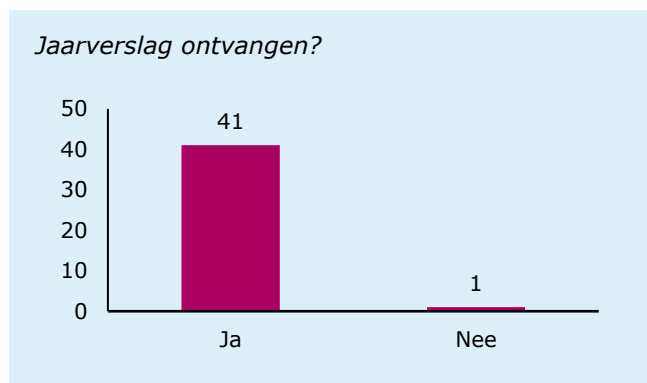
Dit jaarverslag moet u publiceren. Ook stuurt u het naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Wij houden toezicht op deze verplichting. Doel hiervan is om meer inzicht te krijgen in de werkzaamheden van de geschilleninstanties. We hebben de ontvangen jaarverslagen over 2021 geanalyseerd. In deze factsheet staan de resultaten. Ook geven wij een aantal aanbevelingen voor het te publiceren jaarverslag over 2022.

Dit is het eerste jaar dat de inspectie de ontvangen jaarverslagen van het voorgaande jaar heeft geanalyseerd. Daardoor is de factsheet meer

beschouwend van aard. De inspectie zal vanaf nu jaarlijks de jaarverslagen van geschilleninstanties analyseren. Daarbij betrekken wij ook onze eerdere bevindingen en aanbevelingen.

Wat zien we?

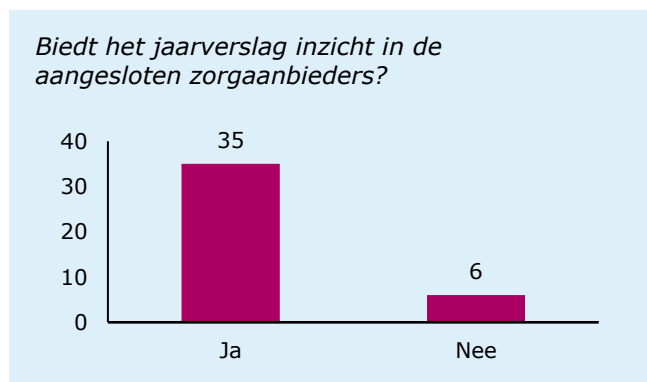
Aantal ontvangen jaarverslagen



In 2021 zijn er 41 erkende geschilleninstanties. Alle geschilleninstanties die in dat jaar actief zijn, voldoen aan hun verplichting om een jaarverslag op te stellen. Ook hebben zij het jaarverslag allemaal aan de inspectie gestuurd. Van één geschilleninstantie hebben wij geen jaarverslag ontvangen. Bij navraag is gebleken dat deze geschilleninstantie in 2021 niet langer actief is. Deze is daarom niet meegeteld in de overige cijfers in deze factsheet.

Van de 40 actieve geschilleninstanties hebben 39 het jaarverslag op hun website gepubliceerd.

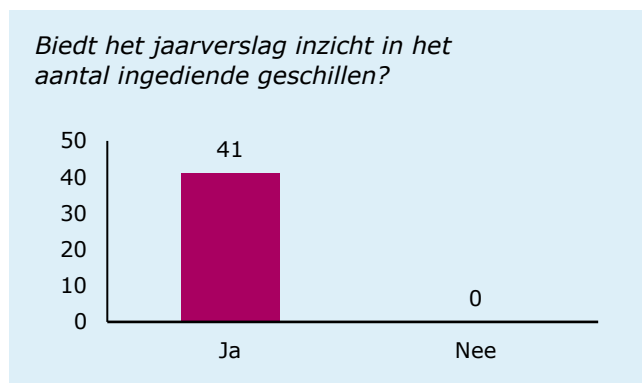
Inzicht in aangesloten zorgaanbieders



De meeste jaarverslagen bevatten informatie over de aangesloten zorgaanbieders. Wel valt op dat er grote verschillen zitten in de hoeveelheid informatie die hierover wordt gegeven. Vaak gaat het bijvoorbeeld alleen over de sector waartoe de aangesloten zorgaanbieders behoren, eventueel

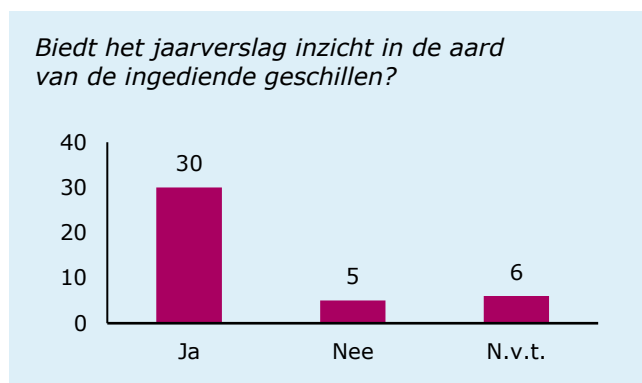
aangevuld met informatie over de aantallen. Slechts enkele jaarverslagen bevatten de namen van individuele zorgaanbieders die zijn aangesloten. Van zes geschilleninstanties heeft de inspectie beoordeeld dat zij geen inzicht geven in de aangesloten zorgaanbieders.

Inzicht in aantal ingediende geschillen



Alle jaarverslagen vermelden het aantal geschillen dat is ingediend. De verschillen tussen geschilleninstanties zijn groot. Er zijn geschilleninstanties die tientallen geschillen behandeld hebben. En bij zes geschilleninstanties is geen geschil ingediend. De meeste geschilleninstanties zaten hier tussenin.

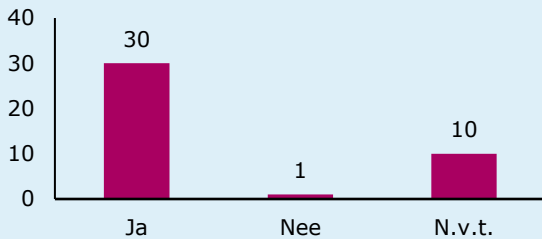
Inzicht in aard van het geschil



Verreweg de meeste geschilleninstanties geven inzicht in de aard van de ingediende geschillen. Dat doen ze op diverse manieren. Soms volstaan ze bijvoorbeeld met de overkoepelende thema's van de geschillen, en soms geven de instanties per geschil een geanonimiseerde samenvatting. In vijf jaarverslagen staat geen informatie over de aard van de geschillen. Bij zes geschilleninstanties zijn geen geschillen ingediend, waardoor dit onderwerp niet in het jaarverslag terugkomt.

Inzicht in wijze waarop geschillen zijn afgedaan

Biedt het jaarverslag inzicht in de wijze waarop geschillen zijn afgedaan?



Eén geschilleninstantie geeft geen inzicht in de uitkomst van de afhandeling van geschillen. Bij tien geschilleninstanties zijn geen geschillen ingediend, of ze zijn nog niet afgehandeld op 31 december 2021. De overige jaarverslagen bevatten wel informatie over de uitkomst van de geschillenbehandeling.

Uit diverse jaarverslagen blijkt dat er regelmatig geschillen worden ingediend die niet-ontvankelijk zijn of waarbij de procedure vroeg wordt gestopt. De oorzaken hiervan zijn uiteenlopend. De zorgaanbieder waarover het geschil gaat, is bijvoorbeeld niet aangesloten. Of de klager heeft geen aanvullende informatie verstrekt of heeft het geschil ingetrokken. Een andere verklaring die wordt gegeven is dat de klager de klacht niet eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

Wat valt nog meer op?

Naast de verplichte onderdelen bevatten veel jaarverslagen ook andere informatie over het werk van de geschilleninstantie. Bijvoorbeeld over de procedure of doorlooptijd van geschillen. Of een reflectie op geleerde lessen in het afgelopen jaar. Dit vindt de inspectie positief. Door meer dan alleen de wettelijk verplichte informatie te verstrekken, krijgen patiënten/cliënten, zorgaanbieders en andere geïnteresseerden meer inzicht in hoe de geschilleninstantie haar werk doet.

Klachten over geschilleninstanties

De inspectie houdt niet alleen toezicht op geschilleninstanties via de aangeleverde jaarverslagen. Wij ontvangen ook klachten over geschilleninstanties. In 2021 heeft het Landelijk Meldpunt Zorg van de inspectie zes klachten ontvangen van burgers over geschilleninstanties. De onderwerpen van deze klachten zijn divers van aard en leveren geen breder signaal op over het functioneren van geschilleninstanties.

Wat kunt u als geschilleninstantie doen?

- > Besteed in het jaarverslag expliciet aandacht aan de wettelijk verplichte onderdelen. Deze onderdelen vormen namelijk de ondergrens als het gaat om de informatie die u moet geven over uw werkzaamheden.
- > Beperk u echter niet tot de wettelijk verplichte onderdelen, maar neem bijvoorbeeld ook informatie op over doorlooptijden van geschillen, een reflectie op de werkzaamheden of bredere lessen die uit de geschillen kunnen worden geleerd. Op die manier geeft u meer inzicht in het werk van uw instantie. Dit kan zorgaanbieders helpen bij de keuze voor een geschilleninstantie. Daarnaast kunnen geleerde lessen uit geschillen waardevol zijn voor andere zorgaanbieders of geschilleninstanties.
- > Publiceer uw jaarverslag op uw website. Dit is een laagdrempelige manier om uw jaarverslag toegankelijk te maken voor geïnteresseerden.
- > Geef patiënten/cliënten duidelijke informatie over wanneer zij een geschil bij u kunnen indienen en over welke zorgaanbieders. Dit helpt onterecht ingediende geschillen te voorkomen. Kies hiervoor een geschikt communicatiemiddel.