

Vergaderjaar 2023–2024

**32 402**

## **Regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)**

**Nr. 80**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR LANGDURIGE ZORG EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 oktober 2023

In 2021 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) door het Nivel in opdracht van ZonMw geëvalueerd<sup>1</sup>. Uit het evaluatierapport bleek dat de doelen die met de wet werden beoogd – de kwaliteit van zorg verbeteren en de positie van de cliënt versterken – door het veld werden erkend en herkend en dat de wet aan het bevorderen van die doelen bijdraagt.

Kritischer was het evaluatierapport op de geschilleninstanties. Dat betrof onder meer het functioneren van de geschilleninstanties, de wijze van financiering en de organisatie. In de beleidsreactie op de evaluatie van de Wkkgz heb ik daarom aangekondigd om – in lijn met de aanbeveling uit het evaluatierapport – een verdiepend onderzoek te laten doen naar het functioneren van de geschilleninstanties, waarbij de positie van de cliënt centraal staat, zonder de positie van de zorgaanbieder uit het oog te verliezen.<sup>2</sup>

In de eerste helft van dit jaar heeft de KWINK groep dit onderzoek naar de geschilleninstanties verricht. Door de onderzoekers is gekeken naar een groot aantal aspecten, zoals de informatievoorziening door de geschilleninstanties, de onafhankelijkheid, de deskundigheid, de wijze van financiering en het aantal geschilleninstanties, mede in relatie tot onder meer het aantal uitspraken dat zij gedaan hebben. Het onderzoeksrapport zit als bijlage bij deze brief en wordt gelijktijdig aangeboden aan de Eerste Kamer.

Hoofdconclusie van het onderzoeksrapport is dat de geschilbeslechting in de zorg geprofessionaliseerd en doorontwikkeld dient te worden. Dat is nodig om vanuit de geschilleninstanties bij te dragen aan het behalen van de doelen van de Wkkgz. Door de manier waarop de geschilbeslechting

<sup>1</sup> Kamerstuk 32 402, nr. 75.

<sup>2</sup> Kamerstuk 32 402, nr. 76.

nu plaatsvindt, is de positie van de cliënt nog niet sterk genoeg, aldus de onderzoekers. Veel cliënten ervaren procedurele onrechtvaardigheid, onder andere doordat volgens hen de informatievoorziening te wensen overlaat en doordat cliënten te weinig ondersteund worden in de procedure. Bovendien blijven er kansen liggen om meer te leren van geschilbeslechting dan er nu gebeurt. De onderzoekers doen negen aanbevelingen die betrekking op het professionaliseren en doorontwikkelen van de geschilbeslechting. De aanbevelingen gaan onder andere over het toegankelijker en begrijpelijker maken van de verstrekte informatie, het uitgebreider en explicieter waarborgen van de onafhankelijkheid van de geschilleninstanties en het op peil houden en vergroten van de expertise.

Ook wordt door de onderzoekers geconcludeerd dat wanneer de huidige 41 geschilleninstanties meer geclusterd zijn, meer samenwerken of in één organisatie zijn opgenomen, dit belangrijke voordelen biedt op de onderdelen efficiëntie en betaalbaarheid, vindbaarheid, laagdrempeligheid en het opbouwen en bijhouden van deskundigheid en professionaliteit op het terrein van geschilbeslechting. Zij gaan in dat kader in op drie scenario's: één landelijke geschilleninstantie voor de gehele zorg met één reglement, één landelijke geschilleninstantie per zorgsoort of verschillende instanties die samenwerken in een shared service-organisatie.

De conclusies van het onderzoek vind ik zorgelijk. Belangrijke elementen van geschilbeslechting, zoals deskundigheid, onafhankelijkheid, transparantie en informatievoorziening, lijken niet overal op orde te zijn. Zo blijkt dat door alle betrokkenen (geschilleninstanties, brancheorganisaties en cliëntorganisaties) breed wordt gedeeld dat er nog veel werk te doen is om de toegankelijkheid van de informatie bij de geschilleninstanties te verbeteren. Ook blijkt dat de inspanningen van de geschilleninstanties om de kennis en expertise op peil te houden beperkt zijn en dat er nog te beperkt wordt ingezet op permanente educatie.

Eveneens blijkt uit het onderzoek de in zijn algemeenheid grote ontevredenheid bij cliënten die een geschil bij de geschilleninstanties hebben ingediend. Zo gaf bijna de helft van de geënquêteerde cliënten aan dat zij onvoldoende ruimte ervoeren om hun eigen verhaal te vertellen en voelde een meerderheid van de cliënten zich niet serieus genomen door de geschilleninstantie. Ook gaf de meerderheid van de geënquêteerde cliënten aan de geschilleninstantie niet als deskundig en zorgvuldig te hebben ervaren.

De komende periode ga ik met onder meer vertegenwoordigers van brancheorganisaties en cliëntenorganisaties verkennen wat de mogelijkheden zijn om de gesignaleerde knelpunten op effectieve en doelmatige manier op te lossen, waarbij ik ook de hiervoor genoemde scenario's betrek. Ik zal uw Kamer begin volgend jaar informeren over de uitkomsten van deze verkenning.

De Minister voor Langdurige Zorg en Sport,  
C. Helder