

afhoord met  
beide brieven  
19/10/23

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Aan

Minister LZS

Deadline: 13 oktober  
2023

nota

geschilleninstanties Wkkgz

**TER BESLISSING**

Directoraat Generaal  
Curatieve Zorg  
Directie Patiënt en  
Zorgordening  
Team B

Opgesteld door

**Datum**

7 september 2023

**Kenmerk**

3672934-1053117-PZO

**Uw kenmerk**

**Zaaknummer**

1953117

**Bijlage(n)**

1

**1. Aanleiding**

In het evaluatieonderzoek van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), dat in 2021 door ZonMw is verricht, worden kritische kanttekeningen geplaatst bij het functioneren van de geschilleninstanties onder de Wkkgz. De conclusies met betrekking tot de geschilleninstanties waren voor u aanleiding om – in overeenstemming met de aanbevelingen van de evaluatiecommissie – een verdiepend onderzoek te laten doen naar het functioneren van de geschilleninstanties, waarin ook de wijze van financiering, het landschap van de geschilleninstanties (er zijn nu 41 geschilleninstanties in de zorg) en de kwaliteit van de geschilleninstanties wordt meegenomen. Dit verdiepende onderzoek naar de geschilleninstanties is de eerste helft van dit jaar door de KWINK groep verricht. Met de bijgevoegde brieven stuurt u het onderzoeksrapport van de KWINK groep aan zowel de Tweede Kamer als Eerste Kamer met daarbij de aankondiging dat u onder meer met vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties en brancheorganisaties gaat verkennen wat de mogelijkheden zijn om de door de KWINK groep gesignaleerde knelpunten op een effectieve en doelmatige wijze op te lossen en dat u de Kamer begin volgend jaar over de uitkomsten van deze verkenning informeert.

**2. Geadviseerd besluit**

Ik adviseer u de bijgevoegde brieven te ondertekenen, waarna deze met het onderzoeksrapport zowel aan de Tweede als Eerste Kamer kan worden gezonden.

**3. Kernpunten**

In het verdiepend onderzoek dat door de KWINK groep naar de geschilleninstanties is gedaan, wordt het beeld uit de evaluatie van de Wkkgz bevestigd. Hoofdconclusie van de KWINK groep 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, te weten het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het versterken van de positie van de cliënt. Door de manier waarop de geschilbeslechting nu plaatsvindt, is de positie van de cliënt nog niet sterk genoeg, aldus de KWINK groep. Dit blijkt onder andere uit de overwegend kritische tot zeer kritische reacties van de ruim 200 door de KWINK groep geënquêteerde cliënten. De KWINK groep constateert ook dat veel cliënten procedurele onrechtvaardigheid ervaren, onder meer 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 negen aanbevelingen die de KWINK groep doet hebben betrekking op het professionaliseren en door ontwikkelen van 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

**Datum**  
7 september 2023

**Kenmerk**  
3672934-1053117-PZO

De komende maand gaan we conform uw wenst met vertegenwoordigers van onder meer brancheorganisaties en cliëntenorganisaties verkennen wat een effectieve en doelmatige manier is om de door de KWINK groep gesignaleerde problemen op te lossen.

#### **4. Toelichting**

##### *a. Draagvlak politiek*

De Tweede en Eerste Kamer hebben gevraagd of zij het onderzoek naar het functioneren van de geschilleninstanties kunnen ontvangen, u heeft dat toegezegd.

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

- De geschilleninstanties zijn bij de start van het onderzoek door de Kwink groep geïnformeerd over de opzet van het onderzoek. Ze zijn op 22 juni jongstleden door de Kwink groep geïnformeerd over de in afronding zijnde conclusies
- Tijdens het onderzoek zijn de geschilleninstanties en de bij de geschilleninstanties betrokken brancheorganisaties en cliëntenorganisaties, uitgebreid betrokken.
- Uit het rapport blijkt dat de meningen over hoe de geschilleninstanties verder geprofessionaliseerd en doorontwikkeld moeten worden verschillen. Zo vinden veel voorzitters van de geschillencommissies dat de procedures niet voldoende uniform zijn, terwijl sommige voorzitters benoemen dat er juist geen streven zou moeten zijn naar meer uniformiteit dan er nu is. Ook verschillen de meningen over de vraag of het aantal geschilleninstanties nu te versnipperd is en het aantal verminderd zou moeten worden.

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

Nvt

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

Nvt

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

Afgestemd met WJZ.

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

Nvt

##### *g. Toezeggingen*

Er worden geen nieuwe toezeggingen gedaan. Afgedaan wordt toezegging toezegging T02174 aan de Eerste Kamer.

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

Tot personen herleidbare informatie is onleesbaar gemaakt vanwege de persoonlijke levenssfeer.

**Datum**

7 september 2023

**Kenmerk**

3672934-1053117-PZO