

Aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Datum

6 juni 2025

Betreft

Input consulatie Evaluatiewet Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Geachte minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

Graag maakt Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (skge) hierbij gebruik van de mogelijkheid om input te leveren op de Evaluatiewet Wkkgz. Skge is een zelfstandige stichting welke geschillencommissies voor de huisartsenzorg (met ruim 12.000 aangesloten zorgaanbieders) en voor openbare apotheken (waarbij ongeveer 1.800 openbare apothekers zijn aangesloten) faciliteert. Tevens biedt skge, voor de huisartsenzorg en voor mondhygiënisten, klachtenfunctionarissen aan. Bij datum van dit schrijven is 95% van de bij de geschillencommissies huisartsenzorg aangesloten zorgaanbieders ook aangesloten bij een klachtenfunctionaris van skge. Jaarlijks wordt bijna 100% van de klachten door de klachtenfunctionarissen van skge afgehandeld.

Daar waar klager na afloop van het klachttraject niet tevreden is bieden de geschillencommissies van skge de mogelijkheid tot een (juridisch bindend) oordeel over de klacht. In een met juridische waarborgen omklede procedure, onafhankelijk en onpartijdig. Waarbij hoge eisen worden gesteld aan de deskundigheid van de voorzitters en leden. Zodat juridische en medische kennis én het patiëntperspectief is geborgd in de geschillencommissie.

Skge faciliteert voor de huisartsenzorg een integrale patiëntreis. Met een versterkend effect ten behoeve van patiënt en zorgaanbieder. Daarbij heeft skge met de inzet van kennis en expertise van haar medewerkers, ook een vlucht naar voren gemaakt in die patiëntreis. Dit door middel van het voeren van een zogenaamd adviesgesprek. Een dienst waar veelvuldig gebruik van wordt gemaakt. Met name door patiënten, in toenemende mate ook door zorgaanbieders. In een adviesgesprek worden tips en handvatten aangeboden over hoe zélf het gesprek over onvrede met een zorgaanbieder aan te gaan. In onze cijfers zien we dat dit effect sorteert.

Skge behandelt jaarlijks vele klachten in geschillen. Zo werden in 2024 ruim 1.700 klachten, bijna 1.600 adviesgesprekken en 150 geschillen behandeld.



Postbus 8018
5601 KA Eindhoven

T 088 022 91 00
E info@skge.nl
I www.skge.nl

Context

In 2023 heeft, naar aanleiding van een eerdere evaluatie van de Wkkgz in 2021, een verdiepend onderzoek naar het functioneren van de geschilleninstanties onder de Wkkgz plaatsgevonden. Conclusie in het onderzoeksrapport van de KWINK Groep, die het laatste onderzoek heeft uitgevoerd, is dat de geschilbeslechting in zorg geprofessionaliseerd en doorontwikkeld moet worden om de kwaliteit van de geschillenbeslechting te verbeteren.

Om dat doel te bereiken zijn in de brief van 4 juni 2024 van de minister aan de Tweede Kamer een viertal acties opgesomd:

1. Verstevenigen van kwaliteitscriteria
2. Extra inzet op kennisontwikkeling
3. Betere cliëntondersteuning
4. Alle uitspraken op één plek

Skge ondersteunt de door de minister opgesomde acties. Het verstevenigen van kwaliteitscriteria is daarbij van groot belang. Skge zal haar input op de Evaluatiewet Wkkgz hieronder aan de hand van bovenstaande geformuleerde acties uitzetten.

Verstevenigen van kwaliteitscriteria

De criteria hebben onder meer betrekking op de informatievoorziening, onpartijdigheid, deskundigheid, transparantie en doeltreffendheid van de geschilbeslechting.¹ Er wordt gekeken naar de door de KWINK groep geadviseerde uniformering om de rechtsgelijkheid te vergroten.²

Tegelijkertijd beoogt het wetsvoorstel geschilleninstanties de ruimte te geven om de kwaliteit van de geschilbeslechting zelf te verbeteren.³

Zoals gesteld is skge voorstander van het verstevenigen van de kwaliteitscriteria. Toch roept het wetsvoorstel in dit verband een aantal vragen op:

1. Open normen

Het wetsvoorstel bevat verschillende open normen zoals onder meer *doeltreffendheid van de geschilbeslechting* (artikel 21 lid 1 Wkkgz (nieuw), *niet aanzienlijk de toegang tot de procedure van de geschilleninstantie belemmeren* (artikel 21 lid 7 Wkkgz (nieuw) en *redelijke termijn* (artikel 22 lid 3 sub b Wkkgz (nieuw)). Waarom wordt gekozen voor het formuleren van deze open normen? Skge ziet graag een verduidelijking van deze normen.

2. Uniformering geschilbeslechting en lagere wetgeving

Hoe ziet de minister dat uniformering in geschilbeslechting (rechtsgelijkheid) wordt bereikt als geschilleninstanties de ruimte krijgen om zelf de kwaliteit van de geschilbeslechting te verbeteren? Skge merkt op dat in het wetsvoorstel op hoofdlijnen eisen worden gesteld die

¹ Kamerstukken II 2023/24, 32 402, nr. 81

² Kamerstukken II 2023/24, 32 402, nr. 81

³ Wetsvoorstel Evaluatiewet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, MvT, p.4



‘eventueel’ in lagere wetgeving worden uitgewerkt. Onduidelijk is wanneer de lagere wetgeving tot stand komt en welke eisen daar wel en niet in worden verduidelijkt. In de memorie van toelichting valt te lezen (p.5) dat gedacht wordt aan eisen ten aanzien van het aantal te behandelen zaken, eisen aan deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Waarom is ervoor gekozen om deze eisen ‘eventueel’ in lagere wetgeving uit te werken en niet méér expliciet in het wetsvoorstel?

3. Kenbaarheid eisen voor geschilleninstanties in kader van erkenning

In aanvulling op het vorige punt merkt skge op dat aangescherpte eisen van invloed zijn op de erkenning van geschilleninstanties.⁴ In artikel 32 Wkkgz (nieuw) is bepaald dat de huidige erkenningen geschilleninstantie Wkkgz binnen twee jaar en drie maanden na inwerkingtreding van de Evaluatiewet Wkkgz komen te vervallen. Skge leest de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel zo dat geschilleninstanties twee jaar na inwerkingtreding van het wetsvoorstel de gelegenheid krijgen hun werkwijze en procedures aan te passen om te voldoen aan de aangescherpte eisen. Het is de vraag wanneer de aangescherpte eisen waaraan de geschilleninstanties moeten voldoen volledig kenbaar en duidelijk zijn na inwerkingtreding van het wetsvoorstel. Een voorbeeld: in artikel 21 Wkkgz (nieuw) wordt bepaald wat in het procesreglement moet worden opgenomen. In lid 9 van artikel 21 Wkkgz (nieuw) wordt bepaald dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur nadere eisen kunnen worden gesteld aan de eisen ten aanzien van het procesreglement. Tegelijkertijd wordt het procesreglement getoetst in het kader van de aanvraag om een erkenning.⁵ Skge zou graag een verduidelijking zien op dit punt.

4. Klanttevredenheidsonderzoek

Artikel 20 lid 5 Wkkgz (nieuw) bepaalt onder meer dat de geschilleninstantie de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek evalueert en de resultaten van de evaluatie publiceert. Skge is benieuwd hoe het klanttevredenheidsonderzoek vorm moet krijgen. Is het de bedoeling dat dit met het oog op onafhankelijk onderzoek wordt uitgevoerd door een externe partij?

⁴ Wetsvoorstel Evaluatiewet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, MvT, p.18

⁵ Wetsvoorstel Evaluatiewet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, MvT, p.5



Extra inzet op kennisontwikkeling

Het vergroten van kennis en vaardigheden is een belangrijk element van de beoogde doorontwikkeling en verdere professionalisering. Het gaat daarbij dan onder meer om kennis over de geschilprocedure en goede geschillenbehandeling.⁶ Skge kan daar van harte mee instemmen. Op dit punt roept het wetsvoorstel toch twee vragen op:

1. Vormgeving extra inzet op kennisontwikkeling in wetsvoorstel

Artikel 22b Wkkgz (nieuw) bepaalt dat de geschilleninstantie zorg draagt voor de deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met de geschilbeslechting belaste natuurlijke personen. Eisen aan deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid worden concreter ingevuld bij lagere wetgeving (art. 22b lid 5 Wkkgz (nieuw). Te denken valt aan eisen die toezien op de opleiding, bijscholing en professionele achtergrond van de leden belast met geschilbeslechting.⁷ Skge begrijpt het wetsvoorstel zo dat de extra inzet op kennisontwikkeling wordt vormgegeven door het stellen van extra eisen in lagere wetgeving. Waarom is daarvoor gekozen? Is het niet mogelijk een aantal eisen méér expliciet op te nemen in het wetsvoorstel?

2. Deskundigheid om te oordelen over een schadevergoedingsvordering?

Skge is benieuwd naar de visie van de minister over de deskundigheidseisen die aan de leden van de geschilleninstanties kunnen worden gesteld als het gaat om het beoordelen van een schadevergoedingsvordering. Het beoordelen van zo'n vordering vereist doorgaans specialistische juridische kennis. Is het voldoende als de voorzitter van de geschillencommissie en eventueel de ambtelijk secretaris over deze kennis beschikken of dienen alle leden over deze kennis te beschikken? Hoe ziet de minister dat voor zich?

Betere cliëntondersteuning

De geschillencommissies van skge ervaren dat cliënten vaak niet voldoende zelfredzaam zijn om hun belangen te behartigen in een geschillenprocedure. Dit geldt met name ook als het gaat om het onderbouwen van een schadevergoedingsvordering. De minister erkent dit ook in haar brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer.⁸

Skge informeert klager over de procedure bij de geschillencommissies op verschillende manieren. Zo worden klagers in de informatievoorziening op de actuele website (onder meer door middel van beeldmateriaal), in toegezonden brieven aan klagers en in telefonisch contact met de ambtelijk secretaris onder meer geïnformeerd over de mogelijkheid om juridische bijstand in te schakelen (bijvoorbeeld door een beroep te doen op een rechtsbijstandverzekering of het Juridisch Loket) en wordt klagers verteld dat de procedure bij de geschillencommissie uiteindelijk uitmondt in een uitspraak in de vorm van een bindend advies waartegen geen hoger beroep meer openstaat. Ook wordt klagers verteld

⁶ Kamerstukken II 2023/24, 32 402, nr. 81

⁷ Wetsvoorstel Evaluatiewet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, MvT, p.5

⁸ Kamerstukken II 2023/24, 32 402, nr. 81



dat zij niet meer voor een inhoudelijke behandeling naar de civiele rechter kunnen stappen als zij het niet eens zijn met de bindende uitspraak van de geschillencommissie.

Ondanks deze informatievoorziening is de ervaring dat klagers zich in veel gevallen niet realiseren hoe lastig het is om zelfstandig de procedure bij de geschillencommissie te voeren. Zij overschatten hun eigen mogelijkheden. Dit geldt met name ook bij het indienen en onderbouwen van een schadevergoedingsvordering. Dit lukt cliënten vaak niet goed. De ambtelijk secretaris en de geschillencommissies van skge kunnen op dit punt geen verdere rol spelen in verband met de onafhankelijke positie. Dat klagers via de Wkkgz de mogelijkheid wordt geboden om een vergoeding voor geleden schade tot maximaal € 25.000,00 te vorderen bij de geschillencommissie lijkt een voor de klagers toegankelijke en laagdrempelige wijze, maar het is de vraag of dit in de praktijk ook zo uitpakt. Dit schuurt te meer nu klagers na een afwijzende uitspraak geen verdere mogelijkheden tot beoordeling van hun vordering meer hebben.

Skge kan het eens zijn met de beoogde betere cliëntondersteuning. Skge ziet dat hiertoe onder meer de volgende maatregelen in het wetsvoorstel worden genomen:

- Geschilleninstantie informeert partijen over de mogelijkheid zich juridisch te laten bijstaan (artikel 22a lid 2 Wkkgz (nieuw))
- Zorgvuldige behandeling van het geschil (artikel 22b lid 2 Wkkgz (nieuw))
- Hoorplicht (artikel 22b lid 4 Wkkgz (nieuw))
- Informatievoorziening over de procedure in zijn algemeenheid zoals geformuleerd in verschillende artikelen. De informatie moet voldoende vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk zijn. Dit kan bijdragen aan procedurele rechtvaardigheid en acceptatie van de uitspraak van de geschilleninstantie.⁹

Het wetsvoorstel roept de volgende vragen op:

1. Zijn beoogde maatregelen voldoende/doeltreffend voor procedurele rechtvaardigheid?
De ambtelijk secretaris van de geschillencommissies van skge informeert partijen al over de mogelijkheid om zich juridisch te laten bijstaan. Dit levert voor de zorgaanbieder geen probleem op. Anders is dit voor klagers. Als zij geen rechtsbijstandverzekering hebben die dekking biedt voor rechtsbijstand in deze procedure, dan roepen zij meestal geen hulp in. Mogelijk speelt de angst voor kosten een rol.
Skge is benieuwd naar de visie van de minister op het kostenaspect voor klager bij het inschakelen van juridische bijstand. In het bijzonder vraagt skge zich af of dit aspect niet in grote mate voor klagers bepalend is en (na inwerkingtreding van het wetsvoorstel) blijft bij het al dan niet inschakelen van juridische bijstand. Zo ja, biedt artikel 22a lid 2 Wkkgz (nieuw) dan daadwerkelijk een oplossing voor een betere cliëntondersteuning?
Skge geeft de minister mee om nog eens te kijken naar de mogelijkheid van gefinancierde rechtshulp en/of de mogelijkheid om een externe cliëntondersteuner aan te stellen die de

⁹ Wetsvoorstel Evaluatiewet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, MvT, p.5



klager gedurende de hele procedure (inclusief onderbouwing van de schadevergoedingsvordering) ondersteunt.

2. Onderzoeksplicht

De minister benoemt in haar brief van 4 juni 2024, onder verwijzing naar het KWINK-rapport, dat soms de feiten niet goed zijn onderzocht, terwijl de geschillencommissie wel een bindende uitspraak doet. Dit is onbevredigend voor de cliënt aldus de minister. Skge is het daarmee eens. In het wetsvoorstel wordt een nieuw artikel 22b lid 2 Wkkgz geïntroduceerd, waarin wordt bepaald dat de geschilleninstantie een geschil zorgvuldig behandelt, met inachtneming van het procesreglement. In de memorie van toelichting (p. 23) wordt op dit punt onder meer gesteld dat partijen in de gelegenheid worden gesteld een mondelinge toelichting te geven op hun standpunten en ingebrachte documenten. Een uitspraak op een geschil moet berusten op een grondig onderzoek naar de feiten en omstandigheden van het aangebrachte geschil, zo valt te lezen in de memorie van toelichting.

Skge zou graag een toelichting ontvangen over wat precies moet worden verstaan onder 'grondig' onderzoek. In dat verband rijst ook de vraag hoe lijdelijk de geschillencommissies (en de ambtelijk secretaris) geacht worden te zijn.

3. Hoorplicht (art. 22b Wkkgz (nieuw))

Wijne merkte al eerder op dat een zitting moet plaatsvinden als een partij daarom vraagt. Als dat dan niet gebeurt, dan lijkt het niet uitgesloten dat een partij, bij een nadelige uitspraak als gevolg daarvan, met succes met een verzoek om vernietiging naar de burgerlijke rechter kan stappen.¹⁰ Skge is met Wijne van mening dat een partij gehoord moet worden als die daarom vraagt.

Skge kan zich daarnaast vinden in een algemene hoorplicht. Hierdoor zal het onderzoek naar de feiten in veel gevallen beter gestalte kunnen krijgen. De vraag blijft wel of in alle gevallen een hoorplicht zinvol is. In artikel 22b lid 4 Wkkgz (nieuw) wordt ook bepaald dat horen niet plaatsvindt als de persoon die het geschil aanhangig heeft gemaakt niet gehoord wil worden of als het horen kennelijk niet kan bijdragen aan de afhandeling van het geschil.

Skge is benieuwd welke situatie de minister voor ogen heeft bij het 'niet bijdragen van horen aan de afhandeling van het geschil'. Zijn dat alleen de situaties die genoemd worden in de memorie van toelichting over artikel 22b lid 2 Wkkgz (nieuw)?¹¹ Dit betreft de situaties waarin duidelijk is dat een klager het geschil heeft ingediend bij de verkeerde geschilleninstantie of het geschil niet voldoet aan de toegangseisen. Deze situaties doen zich echter voor op het moment van beoordeling of het geschil in behandeling genomen kan worden. Een hoorplicht is op dat moment nog niet aan de orde.

Als bedoeld wordt op andere situaties, bepalen de geschillencommissies dan zelf in welke gevallen daarvan sprake is? Zo ja, geeft dat geen rechtsongelijkheid? Zijn er bepaalde criteria waaraan geschillencommissies zich moeten houden in dit opzicht? Skge ziet in de praktijk vaker situaties waarbij het niet wenselijk is om een hoorzitting te houden, bijvoorbeeld als een klager

¹⁰ Wijne 2019, p.42

¹¹ Wetsvoorstel *Evaluatiewet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, MvT*, p. 23



zich (zeer) agressief opstelt tegen een zorgaanbieder en de veiligheid van alle betrokkenen in het geding is.

Alle uitspraken op één plek

In artikel 22c lid 3 Wkkgz (nieuw) staat dat geschilleninstanties de gedane uitspraken aan de minister verstrekken. Uit de memorie van toelichting op dit artikel volgt dat de bedoeling van deze verstrekking is dat de uitspraken vervolgens op één plek worden gepubliceerd. Skge vindt het publiceren van de uitspraken op één plek een goed idee.

In artikel 22c lid 4 Wkkgz (nieuw) staat: *“Onze Minister maakt de uitspraken van geschilleninstanties openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.”*

Skge vraagt zich af met welk doel uitspraken wel herleidbaar naar de zorgaanbieder mogen zijn. De memorie van toelichting vermeldt hierover niets. Interessant in dit verband zijn de discussies die hebben plaatsgevonden in het tuchtrecht in de gezondheidszorg. In de Wet BIG werd eerder bepaald dat een aan een zorgverlener opgelegde berisping standaard openbaar gemaakt diende te worden. Het doel van de minister was om patiënten te beschermen tegen ondeskundig of onzorgvuldig handelen van zorgverleners. Dit werd door zorgverleners als zeer belastend ervaren. Bovendien werd betwijfeld of het beoogde doel werd bereikt. De Wet BIG is na veel discussie hierover aangepast en berispingen zijn nu niet meer standaard openbaar.

In de Wkkgz gaat het niet om zorgverleners maar om zorgaanbieders. In de eerstelijnszorg zoals de huisartsenzorg en de openbare apotheken is een zorgaanbieder veelal de individuele zorgverlener (zie ook de definitie van zorgaanbieder in art. 1 Wkkgz: “een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener”). Om deze reden, en ook omdat het doel van de herleidbare publicatie ontbreekt, is skge van mening dat uitspraken van de geschilleninstanties niet herleidbaar moeten zijn naar zorgaanbieders.

Skge is gaarne bereid tot een nadere toelichting van bovenstaande punten.

Met vriendelijke groeten,

mr. J. Prinsen – den Ridder
directeur/bestuurder skge

