



## Jaarverslag 2023

# Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders



Stichting: Geschillencommissie EZA  
Adres: Zusterplein 22  
3702 CB Zeist

Tel. nummer: 030-6970817  
KvK-nummer: 30184478

## Inhoudsopgave:

1. De Geschillencommissie EZA .....	3
1.1 Algemene informatie.....	3
1.2 Samenstelling geschillencommissie.....	3
1.3 Aangesloten zorgaanbieders.....	4
1.4 Tarieven 2023.....	5
2. Werkwijze Geschillencommissie EZA .....	6
2.1 Procedure geschilbehandeling.....	6
2.2 Werkwijze met betrekking tot de AVG.....	7
2.2.1 Veilige communicatie .....	7
2.2.2 Personeel en informatie.....	7
3. Behandelde geschillen 2023.....	8
3.1 Soort geschilbehandelingen.....	8
3.2 Aard van de geschillen .....	9
3.3 Uitspraken geschillencommissie .....	10
3.4 Tijdsduur geschilbehandeling .....	10
4. Toekomstverwachtingen .....	11
4.1 Efficiëntieverbetering.....	11
4.2 Algemene website voor de publicatie van uitspraken.....	11
4.3 Aangesloten zorgaanbieders.....	12

## 1. De Geschillencommissie EZA

### 1.1 Algemene informatie

De Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (Geschillencommissie EZA) is een door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport op 24 november 2016 toegelaten stichting, die geschillen behandelt in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) tussen zorgaanbieders en cliënten. De Geschillencommissie EZA is een voortzetting van de Klachtencommissie EMS, een organisatie die klachten behandelde in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Wkcz). De Klachtencommissie EMS heeft ruim tien jaar bestaan.

De voorzitter van de stichting Geschillencommissie EZA is dhr. G.J. Jager, de secretaris is mw. T. Gianella-Zeilemaker en de penningmeester is mw. M. van Hooff-Jager. Daarnaast is een secretariaat aanwezig dat in samenspraak met de voorzitter van de stichting belast is met de dagelijkse gang van zaken.

De website ([geschillencommissie-eza.nl](http://geschillencommissie-eza.nl)) is het platform waar klagers en zorgaanbieders informatie over ons kunnen vinden. Hierop staat informatie voor patiënten die een klacht willen indienen en voor zorgaanbieders die zich willen aansluiten en verder wordt de werkwijze van de Geschillencommissie EZA beschreven. Tevens worden hier de uitspraken van behandelde geschillen gepubliceerd en het jaarverslag van de stichting.

### 1.2 Samenstelling geschillencommissie

De geschillencommissie EZA staat onder voorzitterschap van dhr. mr. D.J. Keur, raadsheer-plaatsvervanger bij het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden. In zijn functie is de voorzitter verantwoordelijk voor de behandeling van een geschil. De voorzitter beoordeelt een geschil op ontvankelijkheid en op welke manier een geschil in behandeling wordt genomen. Vervolgens vindt onder zijn leiding de hoorzitting plaats en wordt de uitspraak onder zijn supervisie geschreven. Daarnaast fungeert de voorzitter als klankbord voor het secretariaat over de administratieve verwerking van geschillen.

Volgens het reglement zijn er drie manieren om een geschil in behandeling te nemen. Een enkelvoudige kamer zonder hoorzitting, een enkelvoudige kamer met hoorzitting en een meervoudige kamer met hoorzitting. Doorgaans wordt een geschil behandeld door een meervoudige kamer, waarin, naast de voorzitter, nog twee commissieleden worden benoemd. Bij het benoemen van een commissielid wordt rekening gehouden met diversiteit en expertise. Zo heeft één commissielid een medisch inhoudelijke achtergrond, om het medisch handelen van de zorgaanbieder te kunnen beoordelen. Daarnaast wordt een commissielid benoemd met ervaring met het patiëntrecht en de belangbehartiging van patiënten.

In het verslagjaar 2023 hebben de volgende commissieleden plaatsgenomen in één van de zittingen:

- dhr. E. Visser, directeur van de PatiëntenAcademie;
- dhr. H. van der Weijer, orthopeed (gepensioneerd);
- dhr. M. Eckhaus, anesthesioloog en pijnspecialist bij Rugzorg Nederland;
- dhr. drs. L.J.A. Harhangi, anesthesioloog-pijnspecialist bij Optimal Care, ParkMC en Parnassia.

### 1.3 Aangesloten zorgaanbieders

Bij de Geschillencommissie EZA zijn veel verschillende zorgaanbieders aangesloten. Denk hierbij aan Zelfstandige Behandel Centra (ZBC's) in diverse medische specialismen, GGZ-instellingen, zelfstandig extramuraal werkende medisch specialisten en brancheverenigingen. In 2023 hebben geen noemenswaardige veranderingen plaatsgevonden in de samenstelling van het aantal aangesloten zorgaanbieders.

Het beleid ten aanzien van het aansluiten bij de Geschillencommissie EZA is maatwerk. Per zorgaanbieder wordt gekeken wat wij kunnen betekenen. Voor kleine zorgaanbieders is een vast tarief per vakgebied per zorgverlener vastgesteld. Bij grote zorgaanbieders wordt gekeken naar omvang.

De Geschillencommissie EZA stelt aan iedere zorgaanbieder informatiemateriaal ter beschikking om de patiënten goed te informeren over de klachtenprocedure en de aanwezigheid van een geschillencommissie. Een patiëntfolder, web-tekst en klachtenreglement worden ter beschikking gesteld. De zorgaanbieders hebben de mogelijkheid om hier gebruik van te maken. In het informatiemateriaal wordt de patiënt gewezen op onze website. Daarop staat onze werkwijze beschreven en wordt aangegeven hoe een geschil ingediend kan worden.

## 1.4 Tarieven 2023

Jarenlang zijn de tarieven voor het aansluiten bij de Geschillencommissie EZA niet verhoogd. Door de hoge inflatie voorafgaand aan 2023 zijn wij hiertoe overgegaan. De tarieven van 2023 staan hieronder weergegeven. Eveneens staan hier de kosten van een geschilbehandeling. Deze zijn ongewijzigd.

### Deelnemersbijdrage

Medisch specialist	p.p.p.jr.	€ 92,50
GGZ	p.p.p.jr.	€ 92,50
Basisarts	p.p.p.jr.	€ 92,50
Paramedici	p.p.p.jr.	€ 62,50

### Kosten behandeling geschil

Meervoudige kamer	per zitting	€ 2.500,-
Enkelvoudige kamer met hoor	per zitting	€ 1.600,-
Enkelvoudige kamer zonder hoor	per geschil	€ 600,-

## 2. Werkwijze Geschillencommissie EZA

### 2.1 Procedure geschilbehandeling

Om de behandeling van een geschil goed te laten verlopen, is de werkwijze in procedures gestandaardiseerd. Van het moment dat een geschil binnenkomt tot het moment dat de uitspraak bekend wordt gemaakt, is elke stap omschreven. Dit zorgt ervoor dat de termijn van de behandeling van een geschil zo kort mogelijk kan worden gehouden. Daarnaast draagt het bij aan de continuïteit van de behandeling van een geschil. Mocht een medewerker tijdelijk niet aanwezig zijn, dan kan de geschilbehandeling door iemand anders worden overgenomen.

Wanneer een patiënt een geschil wil indienen, kan dit via de website van de Geschillencommissie EZA kenbaar worden gemaakt. Daarop staat een automatisch invulformulier voor het indienen van een geschil; ook staat daarop het e-mailadres van de Geschillencommissie EZA. Indien een zorgaanbieder bij ons is aangesloten, sturen wij naar klager de gestandaardiseerde formulieren voor het indienen van een geschil. De geschilbehandeling begint op het moment, dat de formulieren volledig ingevuld retour zijn ontvangen.

Vervolgens wordt door de voorzitter het geschil beoordeeld. Wanneer er voldoende gronden zijn voor de ontvankelijkheid van het geschil, wordt het geschil in behandeling genomen. Dan begint het proces van informatie verzamelen middels schriftelijk hoor- en wederhoor. Wanneer een goed beeld is ontstaan van de oorzaken die ten grondslag liggen aan het geschil, bepaalt de voorzitter wat voor soort geschilbehandeling moet plaatsvinden.

Meest voorkomend is de meervoudige kamer waarin naast de voorzitter twee andere commissieleden plaatsnemen. Wanneer een geschil van medische aard of anderszins complex is, wordt voor deze manier van geschilbehandeling gekozen. Indien het probleem overzichtelijker of niet medisch van aard is, kan gekozen worden voor een enkelvoudige kamer met of zonder hoorzitting. Dit is afhankelijk van de eenduidigheid van de beschikbare informatie die door klager en zorgaanbieder is aangeleverd.

Nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden, wordt de uitspraak geschreven. In samenspraak met de andere commissieleden stelt de voorzitter de definitieve uitspraak vast. Bij een enkelvoudige kamer wordt de uitspraak door de voorzitter alleen geschreven.

Wanneer de uitspraak definitief is, wordt deze door het secretariaat verstuurd aan de zorgaanbieder en klager. Op dat moment is het geschil officieel beëindigd. Er is geen mogelijkheid tot beroep bij de Geschillencommissie EZA.

Tot slot worden de uitspraken, niet herleidbaar tot personen, geanonimiseerd op onze eigen website openbaar gemaakt, zoals de Wkkgz van een geschillencommissie in de zorgsector verwacht.

## **2.2 Werkwijze met betrekking tot de AVG**

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is op 25 mei 2018 in werking getreden. In de aanloop naar deze datum zijnde wijze van communiceren en de procedures die daarop betrekking hebben aangepast. Een en ander staat omschreven in het privacy statement, dat te lezen is op de website. Hieronder staan de belangrijkste maatregelen die worden genomen om te voldoen aan deze verordening.

### **2.2.1 Veilige communicatie**

Aangezien een geschillencommissie te maken krijgt met uiterst vertrouwelijke informatie wordt onderscheid gemaakt tussen twee categorieën: normale informatie en medisch inhoudelijke patiëntinformatie. Onder de laatste categorie valt voornamelijk de informatie die ons wordt toevertrouwd voor de behandeling van een geschil.

Voor alle informatie geldt, dat het netwerk slechts met persoonlijke wachtwoorden betreden kan worden, hetgeen eveneens geldt voor het e-mailverkeer. Daarnaast wordt de hardcopy-informatie bewaard in afgesloten kamers in kasten die eveneens van een slot zijn voorzien.

Voor vertrouwelijke patiëntinformatie gelden aanvullende maatregelen met betrekking tot de communicatie naar commissieleden, patiënten en zorgaanbieders. Deze informatie wordt niet verstuurd met gewone e-mail, maar met Zivver. Dit is een e-mailprogramma waarmee beveiligd informatie en bestanden gedeeld kunnen worden met een twee factor authenticatiebeveiliging. Bij de behandeling van een geschil wordt vertrouwelijke informatie op deze manier gedeeld met klagers, zorgaanbieders en commissieleden.

### **2.2.2 Personeel en informatie**

Om bewustzijn te creëren ten aanzien van het informatiebeleid, ondertekent elke medewerker een geheimhoudingsovereenkomst, waarin de veiligheidsprocedures staan omschreven. Zodoende is iedereen op de hoogte van de procedures, om veilig informatie te delen, te bewaren en te vernietigen. Na een jaar wordt het belang van deze procedures wederom onder de aandacht gebracht. Minimaal eens per jaar wordt het beleid ten aanzien van de AVG geëvalueerd.

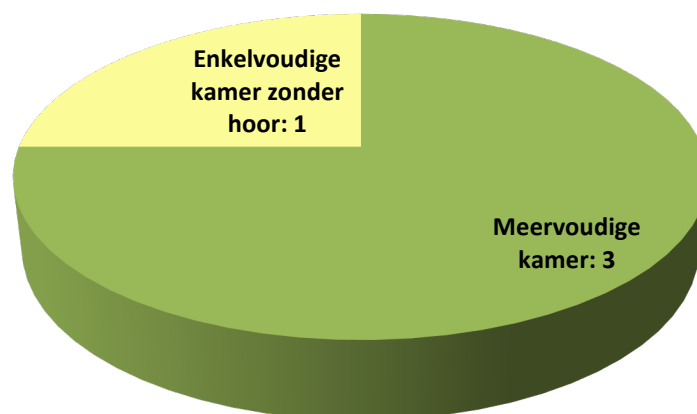
### 3. In 2023 behandelde geschillen

#### 3.1 Soort geschilbehandelingen

Voor de registratie van geschillen is de datum van het indienen van een geschil bepalend. Een geschil dat in december 2023 wordt ingediend, maar waarvan de uitspraak in 2024 plaatsvindt, wordt geregistreerd als een geschil in 2023. Alle geschillen die worden genoemd zijn inmiddels afgerond, zodat dit jaarverslag een compleet beeld geeft van 2023.

Er zijn in 2023 in totaal vier geschillen ingediend die in behandeling zijn genomen. De manier waarop een geschil in behandeling wordt genomen, wordt bepaald door de voorzitter. Hierbij worden de complexiteit, de ernst en de gevolgen van het geschil in ogenschouw genomen. In 2023 is één geschil door een enkelvoudige kamer zonder hoor afgehandeld. Dit was mogelijk omdat op basis van de door partijen ingebrachte informatie een helder beeld van de zaak was ontstaan. De andere geschillen waren meer complex, zodat de behandeling daarvan door een meervoudige kamer heeft plaatsgevonden.

Het onderstaande diagram laat zien welke verschillende geschilbehandelingen in 2023 hebben plaatsgevonden.



**Diagram 1: Soorten geschilbehandelingen 2023**



### 3.2 Aard van de geschillen

De geschillen die bij de Geschillencommissie EZA worden aangebracht kunnen één of meer van de volgende onderwerpen betreffen: medische kwesties, organisatorische aspecten, de informatie die aan de patiënt is gegeven, de facturatie, de bejegening van de patiënt en de wijze waarop de klachtprocedure is verlopen. Hieronder volgt per onderwerp een korte toelichting.

- Medisch: dan gaat de klacht in op de medisch inhoudelijk behandeling. Heeft de arts medisch goed gehandeld en is het beoogde resultaat bereikt?
- Organisatorisch: dat gaat over het functioneren van de organisatie. Worden afspraken nagekomen en voldoen de bedrijfsprocessen?
- Informatie aan de patiënt: dit gaat meestal over de informatieverstrekking bij een medische behandeling door de zorgaanbieder. Heeft de patiënt vooraf voldoende informatie gekregen over de medische behandeling die uitgevoerd zou gaan worden?
- Facturatie: dat gaat over de financiële afhandeling van een medische behandeling. Zijn de juiste behandelingen gefactureerd, is de juiste prijs gefactureerd en was de patiënt van te voren op de hoogte van de kosten?
- Onder bejegening vallen geschillen waarbij de patiënt van mening is, dat hij of zij niet op een correcte manier te woord is gestaan. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk hebben plaatsgevonden.
- Geschillen met betrekking tot de klachtprocedure gaan in op artikel 15 t/m 17 van de Wkkgz, waarin bepaald wordt dat een zorgaanbieder een patiënt een toereikende en onafhankelijke klachtopvang moet aanbieden. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een zorgaanbieder een patiënt geen klachtbemiddeling heeft aangeboden of de klachtopvang niet als objectief is ervaren.

Het komt nogal eens voor dat de ingediende geschillen meerdere van de hiervoor genoemde thema's betreffen. De aard van de geschillen was in 2023 echter minder divers dan in voorgaande jaren. De reden voor het indienen van een geschil was vooral ontevredenheid over de medische behandeling. In onderstaande tabel 1 staat de aard weergegeven van de geschillen die in 2023 in behandeling zijn genomen.

Geschil:	Medisch	Organisatorisch	Informereren patiënt	Facturatie	Bejegening	Klacht-procedure	Overig
<b>23.G.AA</b>		X			X		
<b>23.G.AB</b>	X						
<b>23.G.AC</b>	X				X		
<b>23.G.AD</b>	X						
<b>Totaal</b>	3	1	0	0	2	0	0

**Tabel 1: Aard van de geschillen 2023**

### 3.3 Uitspraken Geschillencommissie EZA

De Geschillencommissie EZA doet uitspraak over de ontvankelijkheid en (bij ontvankelijkheid) over de gegrondheid van een geschil. Als het geschil niet-ontvankelijk wordt geoordeeld, volgt geen verdere inhoudelijke behandeling. Bij een inhoudelijke behandeling wordt beoordeeld of de klacht(en) gegrond of ongegrond zijn en kan daarnaast een schadevergoeding worden toegekend. De schadevergoeding is doorgaans tweeledig: de kosten van de geschilbehandeling die een klager heeft gemaakt en een vergoeding voor de geleden schade.

Bij geschil 23.G.AB was de behandeling te lang geleden om redelijkerwijze tot een gefundeerde uitspraak te komen en is niet-ontvankelijk verklaard. Ook kunnen tijdens een hoorzitting beide partijen toch nog tot elkaar komen. Dan wordt geen uitspraak gedaan, omdat het geschil in dat geval is beëindigd door een minnelijke regeling. Bij geschil 23.G.AA was dit het geval. In tabel 2 staan de uitkomsten van de vier procedures uit 2023 vermeld.

Geschil:	Uitspraak ongegrond	Uitspraak gegrond	Niet-ontvankelijk	Onderlinge regeling
23.G.AA				X
23.G.AB			X	
23.G.AC	X			
23.G.AD	X			
<b>Totaal</b>	2	0	1	1

**Tabel 2: Beëindiging geschillen 2023**

### 3.4 Tijdsduur geschilbehandeling

Eén van de kwaliteitskenmerken van een goede geschilbehandeling is een snelle behandeling van het geschil. Door zowel zorgaanbieder als klager wordt een geschil als vervelend ervaren. Het indienen van een geschil is het eindpunt van een klachtprocedure waarin beide partijen niet tot een oplossing zijn gekomen. Wanneer deze impasse door een uitspraak van een geschillencommissie tot een einde komt, is dit voor beide partijen een belangrijk moment. De onzekerheid over de uitspraak leidt doorgaans tot spanningen. Een snelle geschilbehandeling kan een deel van deze spanningen wegnemen.

De tijdsduur van de behandeling van een geschil wordt door de Geschillencommissie EZA als volgt gemeten. Indien een klager een geschil wil indienen, kan hij of zij dit via onze website kenbaar maken. Vervolgens worden formulieren naar klager gestuurd waarmee een goede omschrijving van het geschil kan worden gegeven. Vanaf het moment dat een volledig ingevuld geschilformulier met bijlagen retour is ontvangen, begint de geschilbehandeling. De reden dat hiervoor wordt gekozen, is dat sommige klagers lang doen over het daadwerkelijk indienen van een geschil. Bij het indienen van een geschil komt het voor dat klager over een drempel moet stappen, hetgeen soms tijd nodig heeft. In deze periode kan de Geschillencommissie EZA niets betekenen voor klager en zorgaanbieder. Pas op het moment dat klager officieel een geschil indient en de Geschillencommissie EZA van

alle belangrijke informatie voorziet, kan daadwerkelijk het proces van hoor en wederhoor beginnen.

De geschilbehandeling eindigt op het moment, dat de uitspraak naar beide partijen is verzonden. Mocht de uitspraak niet leiden tot een uitspraak, dan eindigt de klachtbehandeling op het moment dat een ander finaal oordeel aan klager en/of zorgaanbieder is gestuurd.

De geschillen die in 2023 in behandeling zijn genomen, zijn binnen de gestelde termijn van 6 maanden afgerond.

## 4. Toekomstverwachtingen

### 4.1 Efficiëntieverbetering

Inmiddels behandelt de Geschillencommissie EZA alweer 8 jaar de geschillen voor de zorgaanbieders die bij haar zijn aangesloten. De opstartfase is achter de rug, waardoor de standaardprocedures zijn beproefd en zijn doorontwikkeld voor een goede en efficiënte geschilbehandeling. Omdat bij een zitting vaak dezelfde commissieleden plaatsnemen, ontstaat bij hen een routine in het behandelen van geschillen. Commissieleden raken beter ingewerkt en zijn bekend met de procedures. Deze ervaring draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de geschilbehandeling.

In 2020 is voor het eerst ervaring opgedaan met het houden van digitale zittingen. De ervaring is dat dit voor enkelvoudige zittingen goed kan verlopen. Zolang een geschil niet erg complex is, kan de voorzitter bij zo'n geschilbehandeling tot een gefundeerde uitspraak komen. Toch is de complexiteit van een zitting een onzekerheid die op voorhand niet altijd goed is in te schatten. Daarom zal in dat soort zaken niet standaard voor een digitale geschilbehandeling worden gekozen en is de verwachting eerder, dat dit slechts in uitzonderlijke situaties wordt gedaan.

### 4.2 Algemene website voor de publicatie van uitspraken

Een aanvullende eis van het ministerie van VWS is dat de uitspraken worden gepubliceerd op een algemeen toegankelijke website waarop alle geschillencommissies in het kader van de Wkkgz hun uitspraken publiceren. Een aantal geschilleninstanties heeft tijdens een vergadering het initiatief genomen om tot een gemeenschappelijke website te komen. Mocht erom gevraagd worden, dan zal de Geschillencommissie EZA zich inspannen om bij te dragen aan het ontwikkelen van zo'n website.

Vooruitlopend op het tot stand komen van deze website worden alle uitspraken op de website van de Geschillencommissie EZA gepubliceerd. Zodoende wordt voldaan aan de wens dat de uitspraken algemeen toegankelijk zijn. Conform de AVG en de Wkkgz zijn de uitspraken geanonimiseerd. Zie hiervoor: <https://geschillencommissie-eza.nl/uitspraken/>

### **4.3 Aangesloten zorgaanbieders**

In 2024 zal het aantal bij de Geschillencommissie EZA aangesloten zorgaanbieders naar verwachting toenemen. Met name wordt groei verwacht van de kant van beroepsverenigingen die hun achterban de beschikking over een geschillencommissie willen aanbieden. Daarnaast zullen naar verwachting nieuwe aanbieders van specialistische medische zorg zich bij de Geschillencommissie EZA aansluiten.