



Doeltreffendheid klachtenprocedure SKGZ 2022–2023

Onderzoeksrapportage

28 januari 2025

Analyse: Doeltreffendheid klachtenprocedure SKGZ 2022–2023

Dit document is uitgegeven door Purpose in opdracht van de SKGZ. Het rapport geeft inzicht in de doeltreffendheid van de klachtenprocedure van de SKGZ in de periode van 2022 – 2023.

Publicatie:

januari 2025

Betrokken projectteam SKGZ:

Marieke Spanjaard
Michiel Blom
Roos Meertens
Theunis Schaafstra

Onderzoeksteam Purpose:

Sander Spinder
Nikie Kuijt

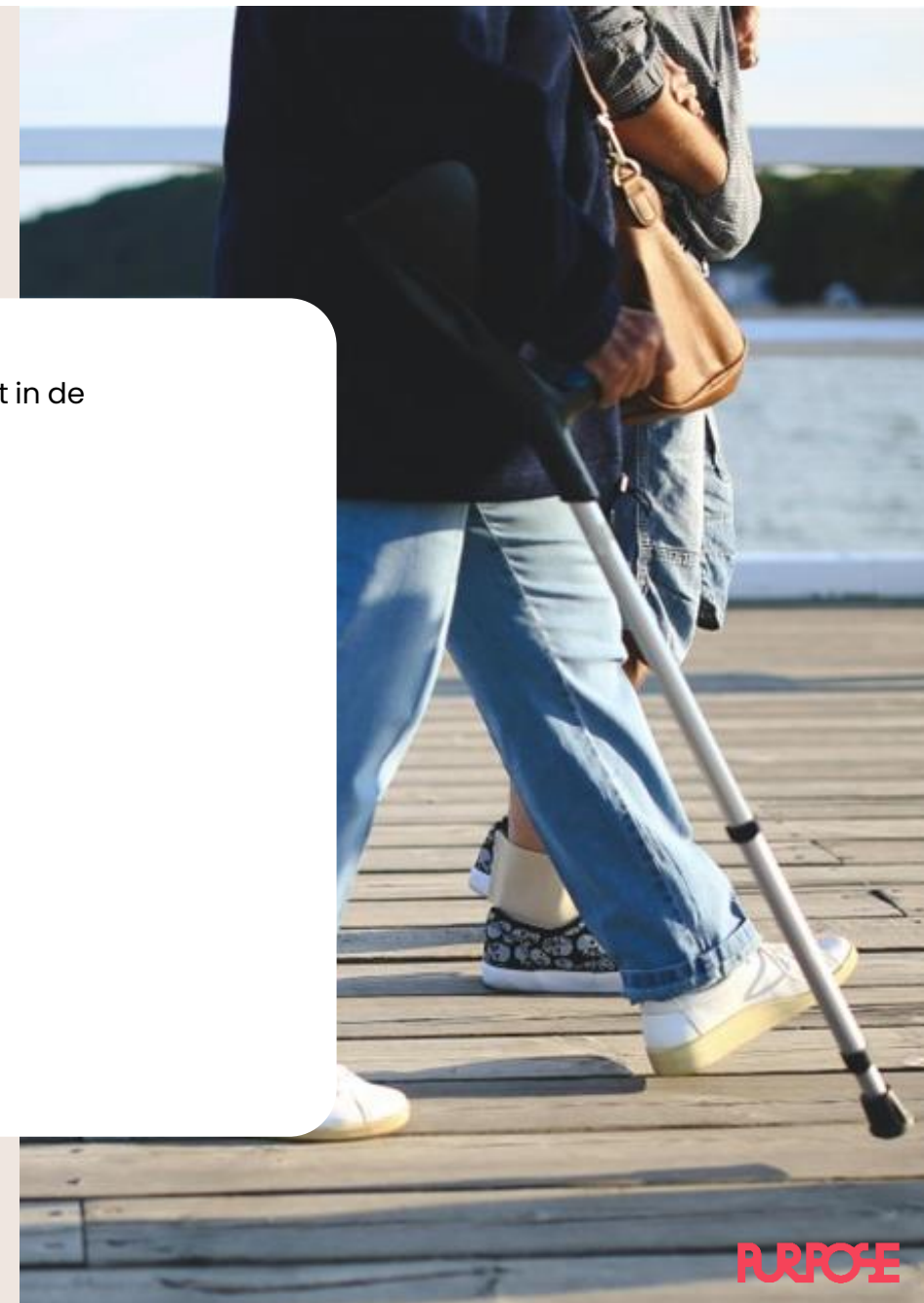
Voor meer informatie, neem contact op met:

SKGZ: Marieke Spanjaard (m.spanjaard@skgz.nl)

Purpose: Nikie Kuijt (n.kuijt@purpose.nl)

PURPOSE

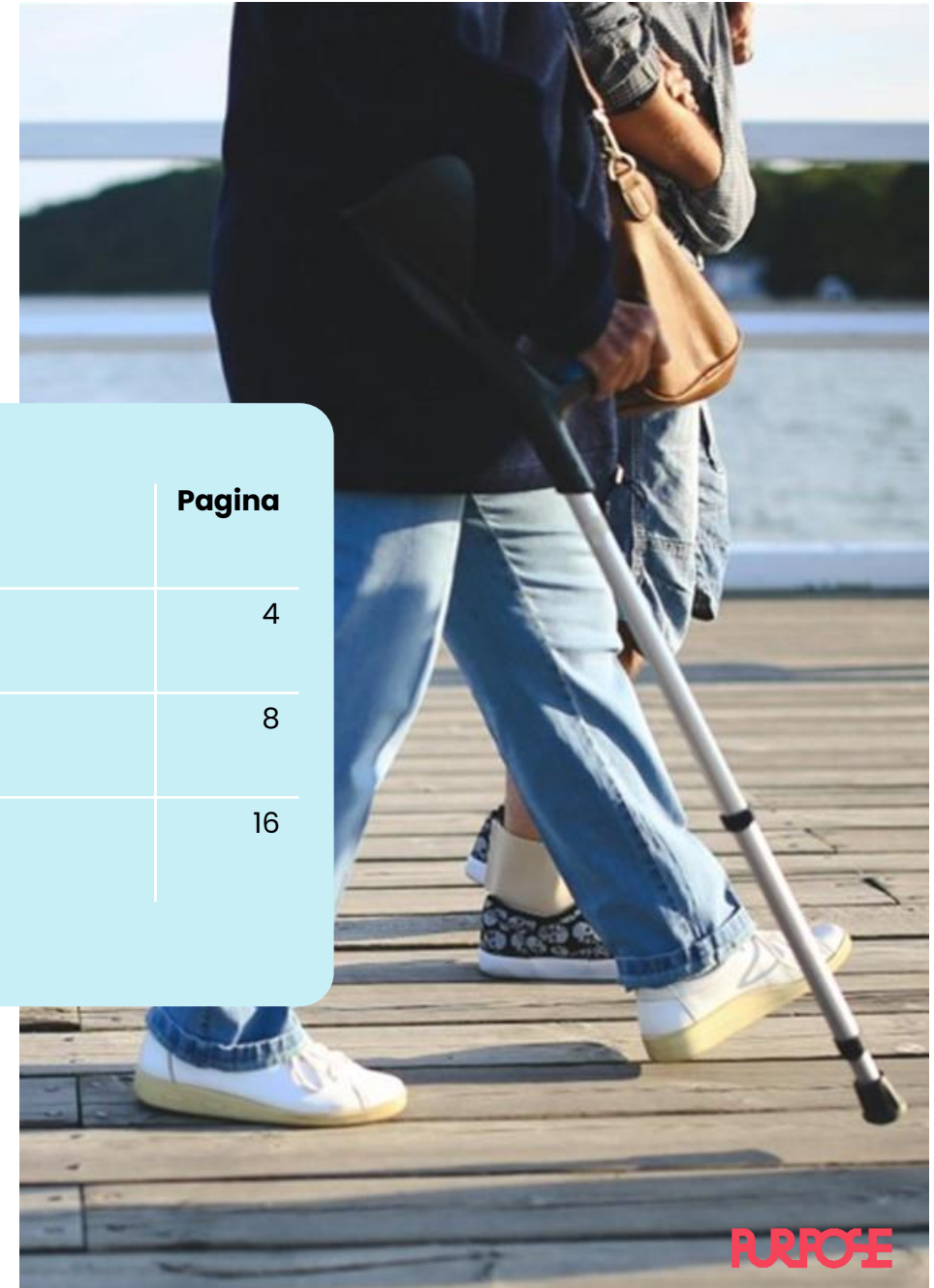
skgz



PURPOSE

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Titel	Pagina
1.	Achtergrond en aanpak onderzoek	4
2.	Resultaten analyse doeltreffendheid	8
3.	Conclusies en aandachtspunten	16



De SKGZ zet zich als officiële klachten- en geschilleninstantie zorgverzekeringen in voor toegang tot zorg voor iedereen

De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) is er voor consumenten en zorgverzekeraars. De SKGZ biedt een laagdrempelige, betrouwbare en onpartijdige oplossing bij problemen tussen beiden. Daarnaast gebruikt de SKGZ informatie uit klachten om knelpunten in (de uitvoering van) het systeem te signaleren en te helpen oplossen. Hiermee draagt zij bij aan goede toegang tot zorg voor iedereen en verbeteringen aan het zorgverzekeringsstelsel.

Dit doet de SKGZ aan de hand van vier functies die elkaar versterken:

Voorlichten

- Voorlichting (on- en offline) aan consumenten en professionals
- Financiële educatie van consumenten
- Scholing van professionals

Signaleren en adviseren

- Inzicht geven in trends van ontvangen klachten
- Signaleren en rapporteren knelpunten
- Gevraagd en ongevraagd advies geven aan stakeholders

Voorkomen (op collectief niveau)

Bemiddelen

- Bemiddeling bij klachten door de Ombudsman Zorgverzekeringen
- Adviesgesprekken met zorgverzekerden

Beslechten

- Geschillen beslechten via een (al dan niet) bindend advies van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen
- Publiceren jurisprudentie

Oplossen (op individueel niveau)

Oplossingen bij klachten en geschillen

Indien consumenten en zorgverzekeraars er niet uitkomen middels de interne klachtenprocedure van de zorgverzekeraar, dan kunnen consumenten terecht bij de SKGZ. In de jaren 2022-2023 heeft de SKGZ ~2.200 klachten per jaar ontvangen. Hiervan was 16%-17% niet-behandelbaar.

	2022	2023
Ontvangen klachten	2.194	2.290
Niet-behandelbaar	367 (17%)	366 (16%)
Bemiddelingen	1.569 (71%)	1.666 (73%)
Geschillen	258 (12%)	258 (11%)
Afgeronde klachten	2.217	2.516
Niet-behandelbaar	367 (16%)	366 (15%)
Bemiddelingen	1.502 (68%)	1.847 (73%)
Geschillen	348 (16%)	303 (12%)

Buiten de klachten heeft de SKGZ in 2022 en 2023 jaarlijks ruim 450.000 contactmomenten met consumenten.

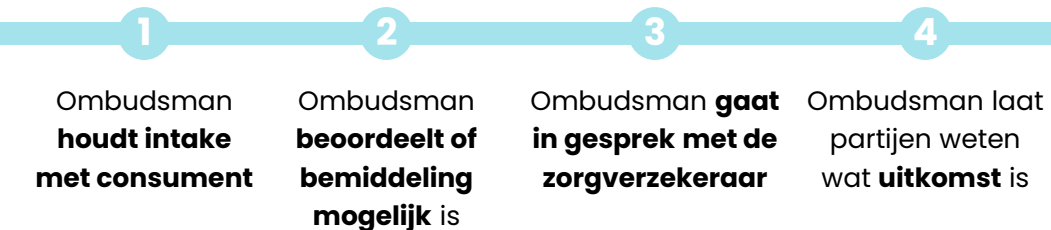
De klachtenprocedure van de SKGZ bestaat uit drie fasen

Fase 1: algemene intake/triage (doorlooptijd 0-2 weken)



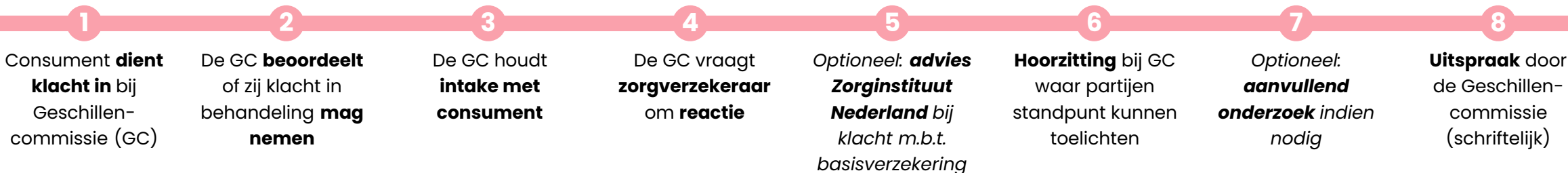
Indien een consument een klacht heeft ingediend bij zijn zorgverzekeraar en ontevreden is kan hij een klacht indienen bij de SKGZ. De SKGZ neemt contact op om de klacht te bespreken en beoordeelt vervolgens of zij de klacht in behandeling mag nemen.

Fase 2: bemiddeling door Ombudsman (doorlooptijd 0-6 weken)



Indien de SKGZ de klacht in behandeling mag nemen onderzoekt de Ombudsman of bemiddeling mogelijk is. Ze vraagt bijv. de zorgverzekeraar om nogmaals naar de klacht te kijken en kan extra vragen stellen aan de zorgverzekeraar. De SKGZ deelt de uitkomst en kopieën van alle stukken met beide partijen.

Fase 3: beslechting door Geschillencommissie (GC) (doorlooptijd 4-6 maanden)



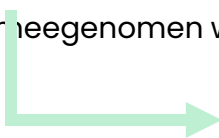
Wanneer een consument geen genoegen neemt met de uitkomst van de Ombudsfase, kan hij/zij de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit moet gebeuren binnen 90 dagen na het antwoord van de Ombudsman. De geschillencommissie kijkt nogmaals naar de klacht en doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Consumenten kunnen er ook voor kiezen om hun klacht direct aan de Geschillencommissie voor te leggen. Consumenten betalen €37,- entreegeld, wat ze bij gelijk altijd terugkrijgen.

Deze evaluatie richt zich op de doeltreffendheid van de klachtenprocedure conform de Implementatiewet

Klachtenprocedure moet doeltreffend zijn volgens Implementatiewet

Sinds juli 2015 is de SKGZ wettelijk aangemerkt als 'instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting', ofwel **ADR instantie**. Als gevolg hiervan is de SKGZ verplicht om de **doeltreffendheid van haar klachtenprocedure periodiek te evalueren**.

De Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (**Implementatiewet**) schrijft voor wat er verstaan wordt onder doeltreffendheid.

De elementen uit dit voorschrift zullen in deze evaluatie  meegenomen worden.

art. 7 – Implementatiewet

De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting draagt er in haar procesreglement zorg voor dat de procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting doeltreffend zijn en voldoen aan de volgende vereisten:

- a. de **procedure is zowel elektronisch als niet elektronisch beschikbaar** en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevinden;
- b. de partijen hebben **toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken**, maar de procedure ontnemt de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan;
- c. de procedure is voor consumenten **kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar**;
- d. de instantie die een klacht heeft ontvangen, **brenkt de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht heeft ontvangen**;
- e. de **uitkomst van de procedure wordt beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen** vanaf de datum waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen. De partijen worden van elke verlenging van die termijn op de hoogte gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen.

Onderzoeksmethode: analyse van documenten en databronnen



7

*Gezien het zeer lage aantal gemelde klachten over de SKGZ en de aard van de klachten (de meeste klachten gaan over het sluiten van het ombudsdossier omdat de Ombudsman geen kans ziet voor verdere bemiddeling) zijn de resultaten hiervan verder niet meegenomen in deze analyse

De procedure is elektronisch en niet-elektronisch beschikbaar, waarbij ook laagdrempelige hulp beschikbaar is



Wat zegt de Implementatiewet:

art. 7a: De procedure is **zowel elektronisch als niet elektronisch beschikbaar** en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevinden

Wat zien we:

De procedure is elektronisch beschikbaar, waarbij minimale elektronische vaardigheden nodig zijn

- Consumenten kunnen via de **website van de SKGZ** op ieder moment van de dag een klacht indienen middels een digitaal klachtenformulier
- Alle informatie die de SKGZ nodig heeft voor de procedure kan **elektronisch en beveiligd** aangeleverd worden door de consument
- Een gemachtigde, vertegenwoordiger, ouder of voogd kan ook **namens iemand anders** een klacht indienen via de website
- Op de website van de SKGZ wordt **regelmatig verwezen naar de mogelijkheid** om een klachtenprocedure te starten
- De digitale formulieren zijn geoptimaliseerd voor zowel **mobiel- als desktopgebruik**

De procedure is via verschillende kanalen ook niet-elektronisch beschikbaar, waarbij laagdrempelige hulp beschikbaar is

- Consumenten kunnen door middel van een **brief** een klacht indienen. Er worden duidelijke instructies gegeven voor de inhoud van de brief en het is niet nodig om een postzegel te gebruiken
- Het is mogelijk om het **klachtenformulier te downloaden** van de website en zelf af te drukken, of om het formulier **per post te ontvangen**. Dit laatste kan telefonisch of digitaal aangevraagd worden
- De SKGZ biedt **telefonische ondersteuning** bij het indienen van klachten
- Vanaf 2023 liggen er **folders van de SKGZ** in openbare bibliotheken en bij informatiepunten digitale overheid (IDO), waar mensen ook hulp kunnen krijgen met het indienen van een klacht (*bron: Jaarverslag SKGZ 2022*)
- De SKGZ heeft **geen eigen fysieke locaties** waar consumenten terecht kunnen voor het indienen van klachten
- Het was wel mogelijk om een afspraak te maken voor het **spreekuur bij de Ombudsman**, maar doordat hier heel beperkt gebruik van werd gemaakt is dit inmiddels niet meer mogelijk

In 2022 is 78% van de ontvangen klachten digitaal ingediend. In 2023 is dit toegenomen tot 83% (Jaarverslag SKGZ 2023).

Er zijn weinig drempels voor toegang tot de procedure, en er wordt rekening gehouden met specifieke doelgroepen



Wat zegt de Implementatiewet:

art. 7a: De procedure is zowel elektronisch als niet elektronisch beschikbaar en **gemakkelijk toegankelijk** voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevinden

Wat zien we:

Procedure is gemakkelijk toegankelijk voor consumenten

- Consumenten worden **door verschillende partijen gewezen op het bestaan van de SKGZ**. Denk aan zorgverzekeraars, maar ook via de Rijksoverheid en hulpverleners in het sociaal domein
- De SKGZ biedt een **informatiepakket** voor consumenten aan met tips voor het aangaan van de interne klachtenprocedure bij de zorgverzekeraar (stap 0 van de klachtenprocedure van de SKGZ)
- De SKGZ **sluit geen doelgroepen uit**, elke zorgverzekerde mag een klacht indienen, mits ze dit ook eerst bij de zorgverzekeraar hebben gedaan (stap 0 van de klachtenprocedure)
- Voor het **indienen** van de klacht hoeft consument in eerste instantie alleen contactgegevens, adres, naam van zorgverzekeraar in kwestie en een omschrijving van de klacht op te geven. Dit kan zowel digitaal als niet-digitaal. De SKGZ biedt ook hulp bij het indienen van een klacht

De SKGZ probeert rekening te houden met specifieke doelgroepen

- De website van de SKGZ bevat opties voor **auditieve en visuele toegankelijkheid**
- De uitingen van de SKGZ voor consumenten zijn **in duidelijke, toegankelijke taal** en zijn **aanmoedigend** van toon
- Het is mogelijk om in het **Nederlands of in het Engels** contact te hebben met de SKGZ. De procedure verloopt altijd in het Nederlands
- De SKGZ kan de consument **helpen** bij het opstarten van de klachtenprocedure
- Een gemachtigde, vertegenwoordiger, ouder of voogd kan ook **namens iemand anders** een klacht indienen via de website
- De **hoorzitting** bij de Geschillencommissie kan **zowel fysiek, telefonisch als digitaal** bijgewoond worden door de consument. Hoorzittingen vinden alleen plaats op woensdagen tussen 09:30 en 16:00

Partijen kunnen procedure zonder advocaat of juridisch adviseur doorlopen, maar zijn wel vrij om hulp in te schakelen



Wat zegt de Implementatiewet:

art. 7b: De partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken, maar de procedure ontnemt de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan

Wat zien we:

Procedure kan doorlopen worden zonder een advocaat/juridisch adviseur

- Partijen kunnen de procedure **doorlopen zonder bijstand** van een advocaat of juridisch adviseur
- De SKGZ zet zich in om de procedure op een dusdanig **begrijpelijke manier** uit te voeren, dat het niet nodig is om een derde in te schakelen
- Als ADR (Alternative Dispute Resolution) instantie zet de SKGZ zich in voor **laagdrempelige en open toegang tot het recht**. Het niet verplicht stellen van bijstand door een advocaat of juridisch adviseur is daar een belangrijke uitwerking van

Partijen zijn vrij om op ieder moment in de procedure hulp in te schakelen

- Het staat partijen vrij om, als ze dat prettig vinden, iemand namens hen bij de procedure te betrekken. Dit kan een **advocaat, juridisch adviseur of andere expert zijn**, maar dit kan ook **iemand uit de persoonlijke omgeving** van de partij zijn
- De SKGZ **vermeldt op meerdere plekken** (website, brieven, reglementen) dat consumenten **te allen tijde** gebruik mogen maken van ondersteuning of advies van derden
- In de schriftelijke bevestiging dat de SKGZ een klacht heeft ontvangen wijst de SKGZ de consument op '**de mogelijkheid om zich door iemand anders te laten helpen**' (art. 4b uit het reglement)

Procedure bij Ombudsman is altijd kosteloos, Geschillencommissie is via geringe vergoeding (€37,-) beschikbaar



Wat zegt de Implementatiewet:

art. 7c: De procedure is voor consumenten kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar

Wat zien we:

De procedure via de Ombudsman is kosteloos, het starten van een procedure via de Geschillencommissie kost €37,-

- Het starten van een procedure via de **Ombudsman is kosteloos**
- Bij het starten van een procedure **via de Geschillencommissie moet de consument €37,- betalen**. Dit bedrag krijgt de consument **terug** als de Geschillencommissie de consument (gedeeltelijk) gelijk geeft
- **Kosten** die een partij maakt tijdens één van de procedures (bijvoorbeeld bij het inschakelen van juridische bijstand of vertolking, maar ook reiskosten of investering in tijd), zijn in de basis voor eigen rekening. De Geschillencommissie kan alsnog beslissen dat de zorgverzekeraar de gemaakte kosten tijdens de procedure moet vergoeden
- Het vaste bedrag van €37 **kan een drempel zijn** voor consumenten om klachten aan de Geschillencommissie voor te leggen die gaan over relatief lage vergoedingen (*bron: focusgroep met consumenten door Purpose*). Desalniettemin zijn de kosten voor de procedure bij de Geschillencommissie **zeer gering** in vergelijking met kosten van een procedure via de Rechtspraak. Deze drempel is te justifiëren omdat hiermee gestimuleerd wordt dat vooral gegronde klachten ingediend worden

De SKGZ brengt beide partijen niet op de hoogte bij volledig dossier, maar houdt partijen tijdens proces wel op de hoogte

Wat zegt de Implementatiewet:

art. 7d: De instantie die een klacht heeft ontvangen, brengt de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht heeft ontvangen

Wat zien we:

Formeel voldoet SKGZ niet aan art. 7d, maar zij handelt wel in lijn met de bedoeling

- Uit het **reglement blijkt niet** dat de SKGZ beide partijen direct op de hoogte brengt zodra zij alle documenten heeft ontvangen
- Echter in beide fasen houdt de SKGZ beide partijen gedurende de procedure **wel regelmatig op de hoogte** (zie hiernaast)
- Ook blijkt uit KTO's dat de meeste **consumenten aangeven** dat ze **goed op de hoogte** worden gehouden tijdens de procedure:
 - **82%** van de consumenten geeft aan dat ze goed op de hoogte worden gehouden **tijdens de procedure van de Ombudsman** (7% is het hier niet mee eens)
 - **68%** van de consumenten geeft aan dat ze goed op de hoogte worden gehouden **tijdens de procedure van de Geschillencommissie** (13% is het hier niet mee eens)
- De SKGZ voldoet **formeel dus niet** aan art. 7d, maar handelt wel in lijn met de bedoeling van dit artikel

Proces Ombudsman (passages uit reglement, zie voetnoot)

- Consument krijgt binnen 10 dagen schriftelijke bevestiging dat de klacht binnen is (art. 4)
- Beide partijen worden binnen 3 weken na ontvangst klacht op de hoogte gesteld als klacht niet behandelbaar is (art. 5.1)
- De Ombudsman vraagt de ziektekostenverzekeraar om schriftelijk op de klacht te reageren en stuurt hierbij alle documenten mee die zij van de consument heeft ontvangen (art. 7.2)
- Indien de Ombudsman een deskundige inroept krijgen beide partijen een kopie van het advies (art. 7.4)
- De Ombudsman stuurt van alle documenten die hij krijgt een kopie aan de andere partij (art. 7.5)
- Einde van bemiddelingsfase wordt ook schriftelijk aan beide partijen medegedeeld (art. 8)

Proces Geschillencommissie (passages uit reglement, zie voetnoot)

- De Geschillencommissie vraagt de ziektekostenverzekeraar om schriftelijk op de klacht te reageren en stuurt hierbij alle documenten mee die zij van de consument heeft ontvangen (art. 10.1)
- De Geschillencommissie stuurt een kopie van de reactie naar de consument (10.2) en laat het ook weten als de ziektekostenverzekeraar niet reageert
- Indien de klacht gaat over de dekking van de zorgverzekeraar wordt het Zorginstituut Nederland om advies gevraagd. Partijen krijgen een kopie van dit advies (art. 11.2)
- Van de hoorzitting wordt een proces-verbaal opgemaakt, deze wordt voor de uitspraak met beide partijen gedeeld (art. 13.10)
- Indien na de hoorzitting extra informatie ter beschikking komt of een getuige of deskundige wordt gehoord krijgen beide partijen hier een kopie van (art. 14)
- De Geschillencommissie stuurt een kopie van de uitspraak aan beide partijen (art. 15.6)

De Ombudsman handelde resp. 78% en 54% van de klachten af <90 dagen na ontvangst; % na volledig dossier onbekend

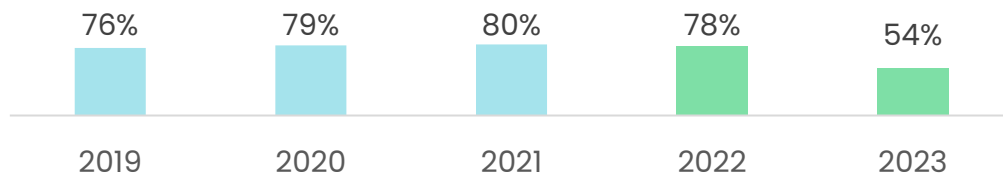
Wat zegt de Implementatiewet:

art. 7e: De uitkomst van de procedure wordt beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen.

Wat zien we:

Aantal afgehandelde klachten binnen 90 dagen na ontvangst in 2022 in lijn met eerdere jaren en in 2023 fors lager (54% vs. ~80%)

% klachten binnen 90 dagen na ontvangst afgehandeld in Ombudsfase



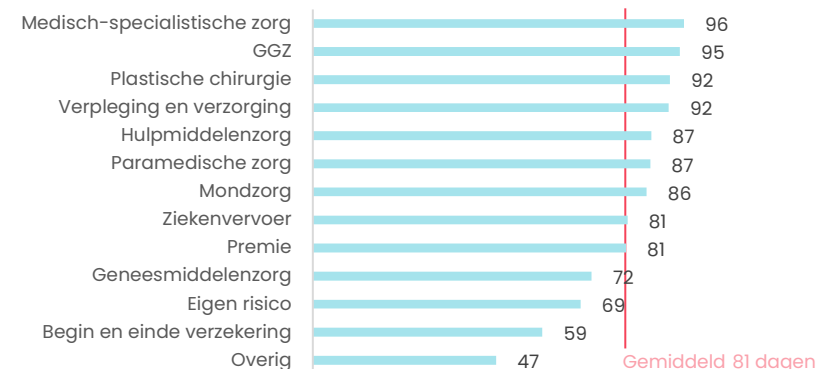
- In **2022** heeft de Ombudsman **78% van de klachten <90 dagen na ontvangst** afgehandeld (gem. doorlooptijd 65 dagen), dit is in lijn met eerdere jaren
- In **2023** was de doorlooptijd een **stuk langer** (gem. 94 dagen) en is slechts 54% <90 dagen afgehandeld. Deze stijging wordt mede veroorzaakt door een **aanpassing in de werkwijze** (meer persoonlijke aandacht en uitleg en minder zaken niet-behandelbaar). Dit leidde tot minder zaken "kennelijk ongegrond" die een zeer korte doorlooptijd kenden

Doorlooptijd vanaf het moment dat dossier volledig is, is onbekend

- De doorlooptijd vanaf volledigheid dossier is niet te berekenen, omdat dit moment door de SKGZ **niet wordt geregistreerd**. Aangezien dit later in de tijd is dan ontvangst van het dossier zal het % afgehandelde klachten <90 dagen na volledigheid dossier een stuk hoger liggen dan weergegeven
- In de fase tussen aanvang en volledigheid dossier verzamelt de SKGZ de stukken en is zij o.a. **afhankelijk van de verzekerde en verzekeraar**

De gemiddelde doorlooptijd verschilt per thema van de klacht

Gemiddeld aantal dagen afhandeling klacht in Ombudsfase* (2022 + 2023)



Bron: analyse 2022 en 2023 op basis van aangeleverde data uit interne systeem SKGZ, cijfers van eerdere jaren komen uit "Evaluatie SKGZ-procedure 2019-2021" uitgevoerd door USBO

* Alleen categorieën met minimaal 100 dossiers zijn weergegeven

De Geschillencommissie handelde in 2022 en 2023 ~90% van de geschillen af binnen 90 dagen na volledig dossier

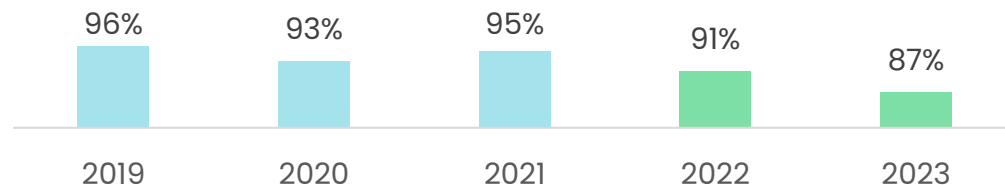
Wat zegt de Implementatiewet:

art. 7e: De uitkomst van de procedure wordt beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen.

Wat zien we:

Het aantal afgehandelde klachten binnen 90 dagen na volledig dossier is in 2022 en 2023 ~90% en iets lager dan eerdere jaren

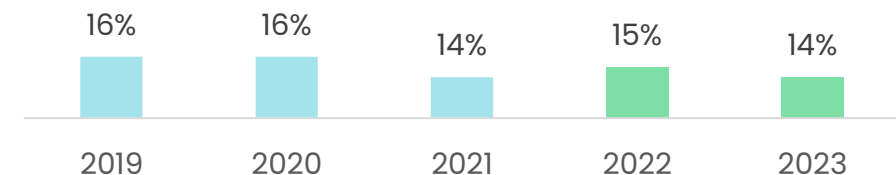
% klachten binnen 90 dagen afgehandeld door GC (na ontvangen volledig dossier)*



- In het reglement Ombudsman en Geschillencommissie staat dat:
 - De Geschillencommissie **binnen 90 dagen** uitspraak doet **na de dag waarop partijen aanvullende documenten kunnen opsturen** (art. 15.1);
 - En dat partijen **tot 10 dagen voor de hoorzitting** aanvullende documenten kunnen insturen (art. 13.4)
- Op basis hiervan zou de Geschillencommissie binnen 80 dagen na hoorzitting de uitkomst beschikbaar moeten stellen
- Dit lukt de Geschillencommissie in 2022 en 2023 **in ong. 90%** van de gevallen

Gekeken naar doorlooptijd vanaf aanvang geschil wordt 15% binnen 90 dagen afgehandeld (gem. doorlooptijd 187 dagen)

% klachten binnen 90 dagen afgehandeld door GC na aanvang geschil



- Vergeleken met de **aanvang** van het geschil (moment van indienen) werd **~15%** van de geschillen binnen 90 dagen afgehandeld (gem. doorlooptijd 187 dagen), dit is in lijn met de jaren hiervoor
- Deze doorlooptijd is een stuk langer doordat het **verzamelen van informatie** en het compleet maken van het dossier relatief veel tijd kost (o.a. verdiepende vragen stellen aan beide partijen, advies krijgen van Zorginstituut Nederland, etc.)

Bron: analyse 2022 en 2023 op basis van aangeleverde data uit interne systeem SKGZ, cijfers van eerdere jaren komen uit Evaluatie SKGZ-procedure 2019-2021 uitgevoerd door USBO

* In onderzoek door USBO is gerekend vanaf dag hoorzitting (en niet tot 10 dagen voor hoorzitting), echter als hiervoor wordt gecorrigeerd komt het % in 2022 en 2023 respectievelijk uit op 92% en 89% en blijft de algehele conclusie vergelijkbaar

Het aantal dagen tussen indienen klacht en laatste contactmoment was in 2022 en 2023 gemiddeld 98 en 115 dagen

Wat zegt de Implementatiewet:

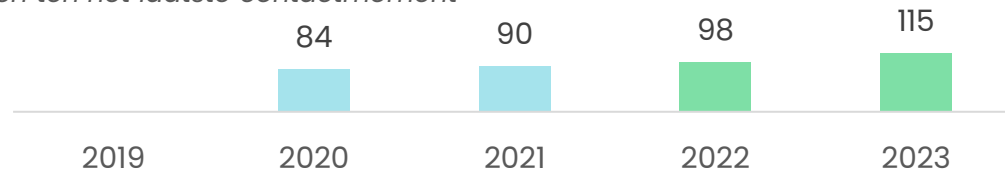


art. 7e: De uitkomst van de procedure wordt beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen...

Wat zien we:

Het gemiddeld aantal dagen tussen indienen klacht en het laatste contactmoment was in 2022 en 2023 hoger dan de jaren ervoor

Consumenten Doorlooptijd Index (CDI): gemiddeld aantal dagen tussen indienen klacht ten het laatste contactmoment



- Het gemiddeld aantal dagen tussen het indienen van de klacht en het laatste contactmoment was in 2022 en 2023 **resp. 98 en 115 dagen**. Dit is **fors hoger** dan in eerdere jaren (84 dagen in 2022 en 90 dagen in 2021)

Klachtenprocedure is doeltreffend volgens criteria Implementatiewet; doorlooptijd belangrijkste aandachtspunt

Conclusies

7a

- De procedure is elektronisch en niet-elektronisch beschikbaar, waarbij hulp laagdrempelig beschikbaar is;
- Er zijn weinig drempels voor toegang tot de procedure en er wordt rekening gehouden met specifieke doelgroepen

7b

- Partijen kunnen de procedure zonder advocaat of juridische adviseur doorlopen, maar zijn vrij om hulp in te schakelen

7c

- Procedure is kosteloos (Ombudsman) of tegen een geringe vergoeding beschikbaar (Geschillencommissie kost €37,-)

7d

- Uit reglement blijkt niet dat de SKGZ partijen direct op de hoogte brengt zodra zij alle documenten heeft ontvangen
- Echter de Geschillencommissie en Ombudsman houden beide partijen tijdens het proces goed op de hoogte (in lijn met de bedoeling van dit artikel)

7e

- In lijn met de Implementatiewet handelt de SKGZ een groot deel van de klachten af binnen 90 dagen nadat het dossier volledig is:
 - De Geschillencommissie handelt 90% af binnen 90 dagen na volledig dossier
 - Voor de Ombudsman is dit aantal onbekend aangezien het moment dat dossier volledig is niet wordt geregistreerd. Afhandeling binnen 90 dagen na ontvangst klacht was in 2022 en 2023 resp. 78% en 54%
- Echter doordat er tijd zit tussen het indienen van de klacht en een volledig dossier is de totale doorlooptijd voor consumenten soms fors, vooral als een klacht naar Geschillencommissie gaat (gem. doorlooptijd geschil is 187 dagen)
- Ook is het gemiddelde aantal dagen tussen indienen klacht en laatste contactmoment in 2022 en 2023 fors toegenomen t.o.v. eerdere jaren

Aandachtspunten

- Onderzoek of consumenten via nog meer kanalen en doorverwijzers gewezen kunnen worden op de klachtenprocedure

- Geen aandachtspunten bij dit artikel

- De SKGZ kan overwegen om bij klachten waarbij (zeer) lage kosten in het geding zijn entreegeld vrij te stellen

- Overweeg om een bevestiging naar beide partijen te sturen wanneer alle documenten over de klacht ontvangen zijn (conform lid 7d)

- Onderzoek of het mogelijk is om het proces van klachtafhandeling te versnellen
- Onderzoek of de SKGZ nog meer aan verwachtingsmanagement kan doen (ten behoeve van lange doorlooptijd van afhandeling klacht/geschil)



**Meer weten?
Neem dan
contact op met:**

Marike Spanjaard

m.spanjaard@skgz.nl

PURPOSE

Innovatieve oplossingen voor
maatschappelijke vraagstukken

PURPOSE