



de geschillencommissie



Verder op de ingeslagen weg

Jaarplan 2023

De Geschillencommissie

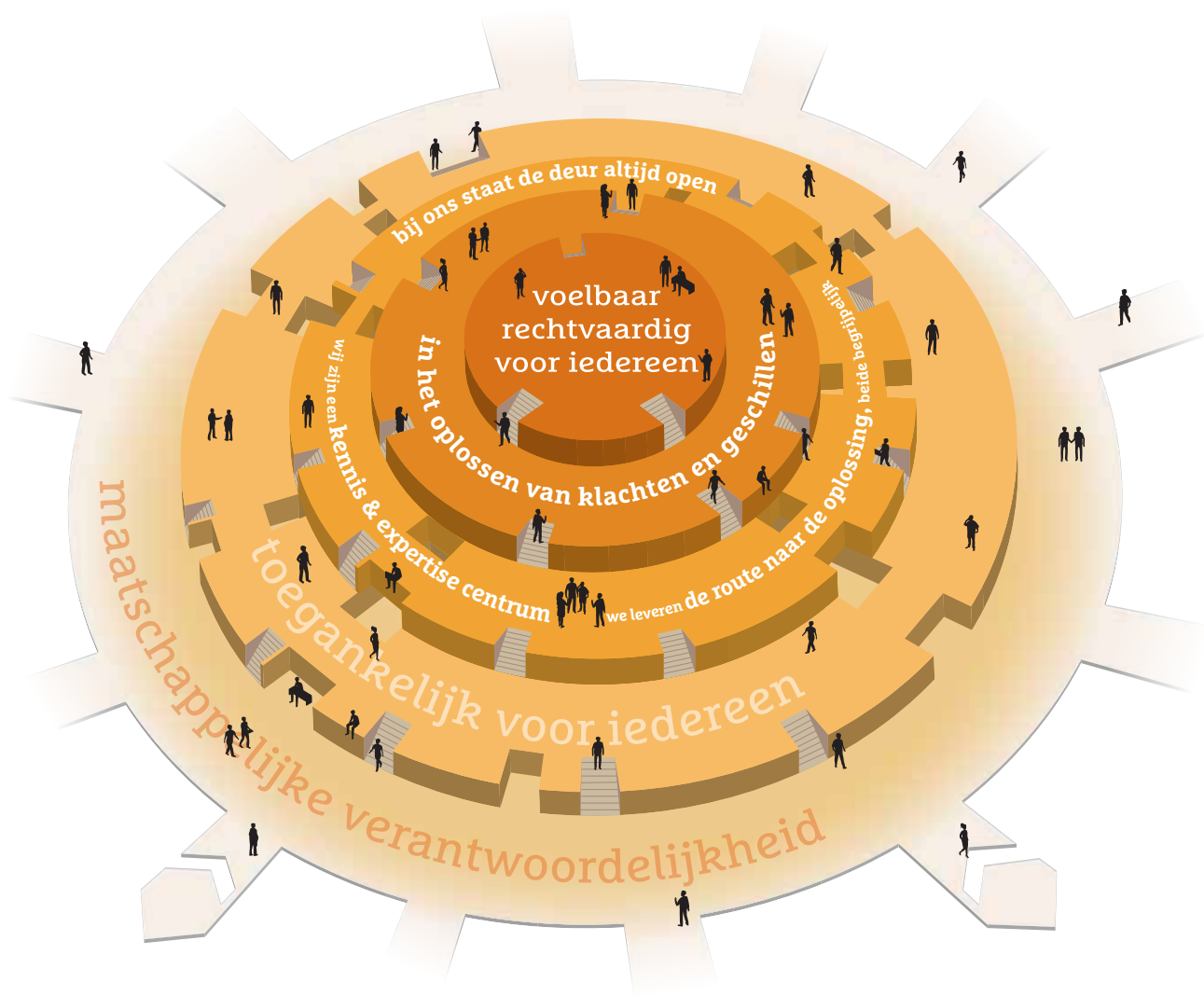
**Stichting
Geschillencommissies
voor Consumentenzaken**

**Stichting
Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf**

Voor De Geschillencommissie is het opstellen van het jaarplan een proces van bevestiging en herijking. We nemen daarbij zowel onze eigen organisatie onder de loep als het maatschappelijke landschap waarin wij opereren. Doen wij dan nog de juiste dingen en doen wij ze goed? Met die vraag op ons netvlies en vanuit onze missie om een laagdrempelige, snelle en onafhankelijke toegang tot het recht te faciliteren, hebben wij ambities en prioriteiten geformuleerd voor het komende kalenderjaar. Uiteraard bouwen wij daarbij voort op een koers die al eerder is ingezet, en voortschrijdend inzicht leidt wel degelijk tot nieuwe speerpunten en accenten. Die zijn uitgewerkt aan de hand van het OGSM-model en worden vervolgens door onze medewerkers vertaald naar concrete werkplannen en acties voor hun afdelingen. In deze toelichting schetsen wij de brede context waarin dit jaarplan tot stand is gekomen en geven wij onze visie op onze maatschappelijke rol en betekenis.

Missie

De Geschillencommissie is voelbaar rechtvaardig voor iedereen. Er is altijd voor iedereen een weg naar het recht. Dagelijks faciliteren wij partijen met een klacht of geschil in het vinden van een goede oplossing. Dat doen wij op een laagdrempelige, transparante, onafhankelijke en onpartijdige wijze. Kennis en expertise die daaruit voortkomt, koppelen wij terug aan de markt en brengen wij terug in de samenleving. Samenwerken aan kwaliteit: dat is onze drijfveer.



Beelden vanuit het verleden

Om de huidige positie van De Geschillencommissie te duiden, is het belangrijk om te begrijpen waar wij vandaan komen. Meer dan vijftig jaar geleden is De Geschillencommissie ontstaan vanuit een 'consumentengedachte'. Zij had toen nog meer het karakter van een tribunaal dat met zijn uitspraken het geschil eerder beslechtte, dan dat het een door partijen gedragen oplossing mogelijk maakte. Eind jaren '90 werd het palet van De Geschillencommissie uitgebreid met zakelijke geschillen, en nog later met geschillen in het kader van tucht- en verenigingsregels.

Toch is in de collectieve beleving vooral dat oorspronkelijke consumenten karakter blijven hangen, met een diepgewortelde associatie met de ouderwetse geschillenbeslechting. Een beeld dat niet meer strookt met de werkelijkheid. Onder onze samenwerkingspartners bevinden zich tegenwoordig ook overheden, brancheorganisaties en andere marktpartijen uit bestaande en nieuwe sectoren, en daarnaast is de aard van de geschillenoplossing ingrijpend veranderd.

De ruk naar voren

Naast de verbreding van ons takenpakket ontwikkelde zich namelijk een voortschrijdende tendens naar dejuridisering. Vanaf 2015 merkten wij op dat steeds meer partijen er gedurende de procedure alsnog met elkaar uitkwamen. De oplossing werd in toenemende mate gevonden buiten de vier muren van een zitting, en die beweging hebben wij 'de ruk naar voren' genoemd. Zij ging gepaard met een toename van het aantal bij ons aangesloten klachtenloketten, die met informatie, advies, bemiddeling en mediation vaak al in staat blijken om een oplossing te faciliteren. De laatste jaren bereiken ons ook signalen vanuit de markt die in deze richting wijzen: bestaande en nieuwe partijen tonen zich eerder geïnteresseerd in klachtenloketten dan in geschillencommissies. Het klachtenloket voor de vastgoedprofessionals is daar een recent voorbeeld van. Dit maakt dat onze expertise vaker wordt ingewonnen door sectoren en organisaties die ook voor ons nieuw zijn. Hoe onderscheidend is het dat al meer dan 50 jaar al onze erkende geschillencommissies het fundament zijn onder onze mooie organisatie.

Overtuigingskracht

Uit die contacten met de markt hebben wij mogen concluderen dat het voor ons in principe niet uitmaakt wie de vragende partij is en op welk thema de klachten en geschillen betrekking hebben. Wij blijken in staat om, ongeacht de sector of de problematiek, de toegevoegde waarde van de alternatieve geschillenoplossing voor het voetlicht te brengen. Daarin meten we onszelf steeds vaker een proactieve rol aan. Wij zoeken verschillende podia op om het hoe en waarom van De Geschillencommissie te duiden en om klanten te overtuigen van de reikwijdte en meerwaarde van een alternatieve, laagdrempelige toegang tot het recht. De successen die daarin geboekt worden, nodigen uit tot meer. Neem NIVRE, de brancheorganisatie voor schade-experts.

Als nieuwe samenwerkingspartner heeft zij ons gevraagd om het klachtenloket in te richten (de eerdergenoemde ruk naar voren), en daarnaast hebben wij het faciliteren van de Tuchtcommissie op ons genomen (verbreding van de problematiek). De bewustwording die daarmee geïnvesteerd wordt in de kwaliteit van de sector, leidt tot nieuwe samenwerkingen, en zulke voorbeelden zijn er meer.

Momentum

Dat wij sterker staan in onze overtuigingskracht, heeft ook te maken met de erkenning die ons vanuit de Rijksoverheid ten deel valt. Het lijkt erop dat het momentum is aangebroken om het tripartite stelsel naar een volgende fase te brengen. Waar wij vijf jaar geleden nog moesten uitleggen waar De Geschillencommissie voor stond, staan wij nu veel beter op het netvlies als gewaardeerde kennispartner. De overheid onderkent het belang van een laagdrempelige toegang tot het recht. Dat heeft ook te maken met het gevoel van onvrede dat in brede lagen van onze samenleving wordt ervaren. Denk aan de toeslagenaffaire in de kinderopvang, de boerenprotesten of de gevolgen van de aardgaswinning in Groningen. Mensen voelen zich niet gehoord en hebben het gevoel dat ze nergens terecht kunnen. Juist op dat geluid kan de alternatieve geschillenoplossing een antwoord bieden, omdat wij de Rijksoverheid kunnen helpen om de laagdrempelige toegang tot het recht te concretiseren. De menselijke maat, die zo node wordt gemist, mag én kan wat ons betreft nog wel een maatje meer.

Van algemene procedures naar specifieke oplossingen

Het groeiende besef dat preventie loont boven escalatie, vergt ook van onze eigen organisatie een kanteling. Waar De Geschillencommissie voorheen weinig naar buiten trad en ook geneigd was om kennis bij zich te houden, wordt nu meer verbinding op inhoud en empathie van ons verwacht. Soms zijn we nog geneigd om in procedures te denken, waar we eigenlijk in iedere specifieke situatie moeten kijken naar een passende oplossing. Waar gaat deze klacht nu echt over? Kan die ook via een andere weg worden opgelost? Kunnen we er lering uit trekken voor vergelijkbare zaken? Welk signaal kunnen we daaruit afleiden voor de betreffende branche? In plaats van klachten alleen te stapelen en procedureel netjes af te ronden, zouden we vaker de tijd en de afstand moeten nemen voor een gerichte analyse en terugkoppeling. Het publiceren van onze uitspraken is daartoe een noodzakelijke stap. Niet alleen leggen we daarmee verantwoording af aan de maatschappij, maar we bieden ook houvast (en daardoor meer eigen regie) aan rechtzoekenden met een soortgelijk probleem. Niet voor niets figureert deze ambitie op een prominente plaats in ons jaarplan.

Hand in hand

Ook organisatorisch willen we de verbinding tussen onze interne afdelingen versterken. Klachtenloketten en geschillencommissies zijn bijvoorbeeld separaat georganiseerd, terwijl zij eigenlijk hand in hand dienen te gaan. De uitspraken van de diverse commissies zijn namelijk een belangrijke voedingsbron voor het advies en de informatie die de klachtenloketten verstrekken.

Andersom geldt dat de signalerende functie van de klachtenloketten waardevolle inzichten geeft aan de commissies om tot alternatieve oplossingen te komen. Wanneer zij een gezamenlijke terugkoppeling verzorgen naar de branches, ontstaat een volledig beeld van knelpunten, kansen en mogelijke oplossingen.

Midden in de wereld

En ja, deze eigentijdse rolopvatting is natuurlijk ook van invloed op onze professionals: de voorzitters, commissieleden en externe deskundigen die samen de commissies vormen. Voor de uitoefening van hun rol dienen zij midden in de wereld te staan, en te weten wat er in de branche speelt. Het gaat dus niet alleen om hun juridische of technische expertise, maar ook om een open houding en een breed perspectief. Als Geschillencommissie ondersteunen wij hen in die missie door proactief kennis met hen uit te wisselen, bijvoorbeeld tijdens kwaliteitsbijeenkomsten.

In cocreatie met alle betrokkenen in het veld

De ruk naar voren vergt een lange adem, in cocreatie met alle betrokkenen in het veld. Met rechtsbijstandsverzekeraars voeren we overleg om hun juristen te ondersteunen in de triage en om zo de caseload volhoudbaar te houden. Civiele procedures via de rechtspraak zijn relatief duurder en vormen zeker niet de enige route. Rechtsbijstandsverzekeraars moeten dus goed op de hoogte zijn van de verschillen tussen de rechtspraak en De Geschillencommissie, zodat hun cliënten een goede, beredeneerde afweging kunnen maken over de te volgen rechtsroute die past bij hun specifieke situatie.

OGSM-model

DOELEN	STRATEGIEËN	PLAN
Wij zijn zichtbaar en herkenbaar voor alle betrokken partijen	Onderhoud en uitbreiding van een sterk netwerk (proactief en wederkerig) op basis van relatieland-schap	Uitvoeren Relatieland-schap
	Een grotere naamsbekendheid van DGC, die haar positie in het rechtsbestel versterkt (op basis van huidige positionering)	Uitvoeren Public Affairs plan Uitvoeren plan Klachtenloket Kinderopvang Opstellen en uitvoeren plan Klachtenlokets breed Bestendigen samenwerkingsverbanden hogescholen en universiteiten Opstellen en uitvoeren Registrantenplan Opstellen en uitvoeren PR plan
Wij zijn een toegankelijke organisatie	Wij bewegen mee met de markt en ontwikkelen nieuwe PMC's naar vraag en behoefte	Proeftuinen: - voor Klachtenloket en Geschillencommissie Ondernemerszaken & Consumentenzaken - voor 2 nieuwe rechtsbijstandverzekeraars
		Portalen: - doorontwikkeling bestaande Portalen - ontsluiting nieuwe Portalen voor minimaal 3 branches Financiering op maat voor bestaande en nieuwe klanten
	Wij willen nog meer mensen bedienen (groei)	Minimaal 2 nieuwe Klachtenlokets en 2 Geschillencommissies 100% meer caseload vanuit doorverwijzers/rechtsbijstandverzekeraars t.o.v. eind 2022
	Wij hebben begrijpelijke procedures en snijden onze communicatie daarop toe	Optimaliseren website - optimaliseren digitale intake - betere toegang voor kwetsbare groepen - introductie tot onze organisatie in Engelse taal Taalniveau van de primaire klantreis Pilot 'helpende hand' bij indienen klacht in de zorg Verdere uitrol nieuwe format uitspraken
Wij streven naar een organisatie met medewerkers en professionals die een afspiegeling vormen van de maatschappij	Begrijpelijke taal bijeenkomsten voor medewerkers & professionals Minimaal 1 medewerker met een arbeidsbeperking werkzaam Samenwerking Stichting Prokkel Wervingsaanpak is gericht op diversiteit en opbouw passende 'audience'	
Wij leveren kwaliteit	Wij blijven onze interne competenties en vaardigheden ontwikkelen	Voor medewerkers: - persoonlijk ontwikkelingsplan - afronden traject herijken arbeidsvoorwaarden - medewerkerstevredenheidonderzoek minimaal 1x per jaar - actualiseren werkinstructies waaronder plan Zittingsplanning
	Wij delen proactief kennis en informatie (ophalen en teruggeven)	Intervisie professionals (start met deskundigen) Kennis- en kwaliteitsbijeenkomsten Portalen: - doorontwikkeling bestaande portalen - ontsluiting nieuwe Portalen voor minimaal 3 branches Uitsprakenregister (afhankelijk van financiële middelen): - verdubbeling van aantal gepubliceerde uitspraken - optimale zoekfunctie max. 3 actieve filters - onderzoeken of ons huidige ICT-systeem makkelijker kan anonimiseren en publiceren Opvallende trends en ontwikkelingen worden teruggegeven aan de markt Analyses uitspraken
	Wij hanteren en bewaken het kwaliteitsraamwerk	Actualiseren van het kwaliteitsprogramma Kwaliteitsmeting: opstellen en uitvoeren plan tevredenheidsonderzoeken

Financiën op gespannen voet met groeiende verantwoordelijkheid

De ambities die in dit jaarplan zijn verwoord, zijn in lijn met de grote maatschappelijke verantwoordelijkheid die op onze schouders rust. Brancheorganisaties, consumenten- en cliëntenorganisaties en de Rijksoverheid geven ons al meer dan 50 jaar het vertrouwen om de publieke taak van laagdrempelige toegang tot het recht te faciliteren. Die relatie is ijzersterk en tegelijkertijd staat zij onder druk vanwege de onevenredigheid van het financiële stelsel.

De financiële basis van De Geschillencommissie berust vooralsnog op twee pijlers:

- **Financiering op maat:** met de participerende brancheorganisaties zijn financiële afspraken gemaakt voor de dekking van de kosten voor de behandeling van klachten en geschillen. Zowel bij bestaande als nieuwe brancheorganisaties maken we afspraken over welke financieringsmethodiek het meest passend is.
- **Subsidie:** het ministerie van Justitie en Veiligheid verstrekt aan de SGC* jaarlijks een (marginale) bijdrage voor de koepelkosten. In de voorbije periode - waarin de subsidie meermaals fors naar beneden is bijgesteld en de laatste jaren op dat niveau is blijven steken - staat er een onaanvaardbare spanning op de kwaliteit van ons werk.

Het huidige kabinet is erop gericht om de toegang tot het recht te versterken voor zowel natuurlijke personen als rechtspersonen. Het wil meer laagdrempelige alternatieve geschilbeslechting mogelijk maken, procedures voorkomen en meer rechterlijke uitspraken openbaar maken, om zo de rechtspraak dichterbij de burger te brengen en daarmee het vertrouwen in de rechtsstaat te bevorderen. Dat beleid past naadloos in de ambities die wij hierboven hebben beschreven en bij de behoefte die er leeft aan een laagdrempelige

oplossing van klachten en geschillen; een taak die De Geschillencommissie al jarenlang op kwalitatief hoog niveau vervult. Wij zien dan ook dat onze expertise steeds vaker wordt ingeroepen en dat het aantal klachtenloketten en geschillencommissies fors groeit.

Die uitdijende verantwoordelijkheden, toegejuicht door het overheidsbeleid, rechtvaardigen een uitbreiding van de financiële ondersteuning. Er moet een goede balans zijn tussen primair proces enerzijds en algemene ondersteuning anderzijds, juist om de toenemende vraag naar laagdrempelige toegang tot het recht in al haar facetten te kunnen blijven bedienen. Daarnaast willen we financiële ruimte om de hier geformuleerde ambities te verwezenlijken, omdat die in lijn zijn met de maatschappelijke verantwoordelijkheid die ons in vertrouwen wordt toebedeeld.

Het verhogen van de huidige subsidie door het ministerie van Justitie en Veiligheid is dus noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de toegangspoort voor iedereen geopend en toegankelijk blijft. Daartoe moet onze organisatie ook financieel volhoudbaar zijn. Immers: als de menselijke maat elke dag weer dat maatje meer behoeft, dan hebben we als organisatie ook dat maatje meer nodig om die stevigheid te bieden.

* Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken



De Geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:
Bordewijklaan 46

T. (070) 310 53 10
E. communicatie@degeschillencommissie.nl
I. www.degeschillencommissie.nl
www.degeschillencommissiezorg.nl
www.klachtenloket-kinderopvang.nl

www.samenwerkenaankwaliteit.nl