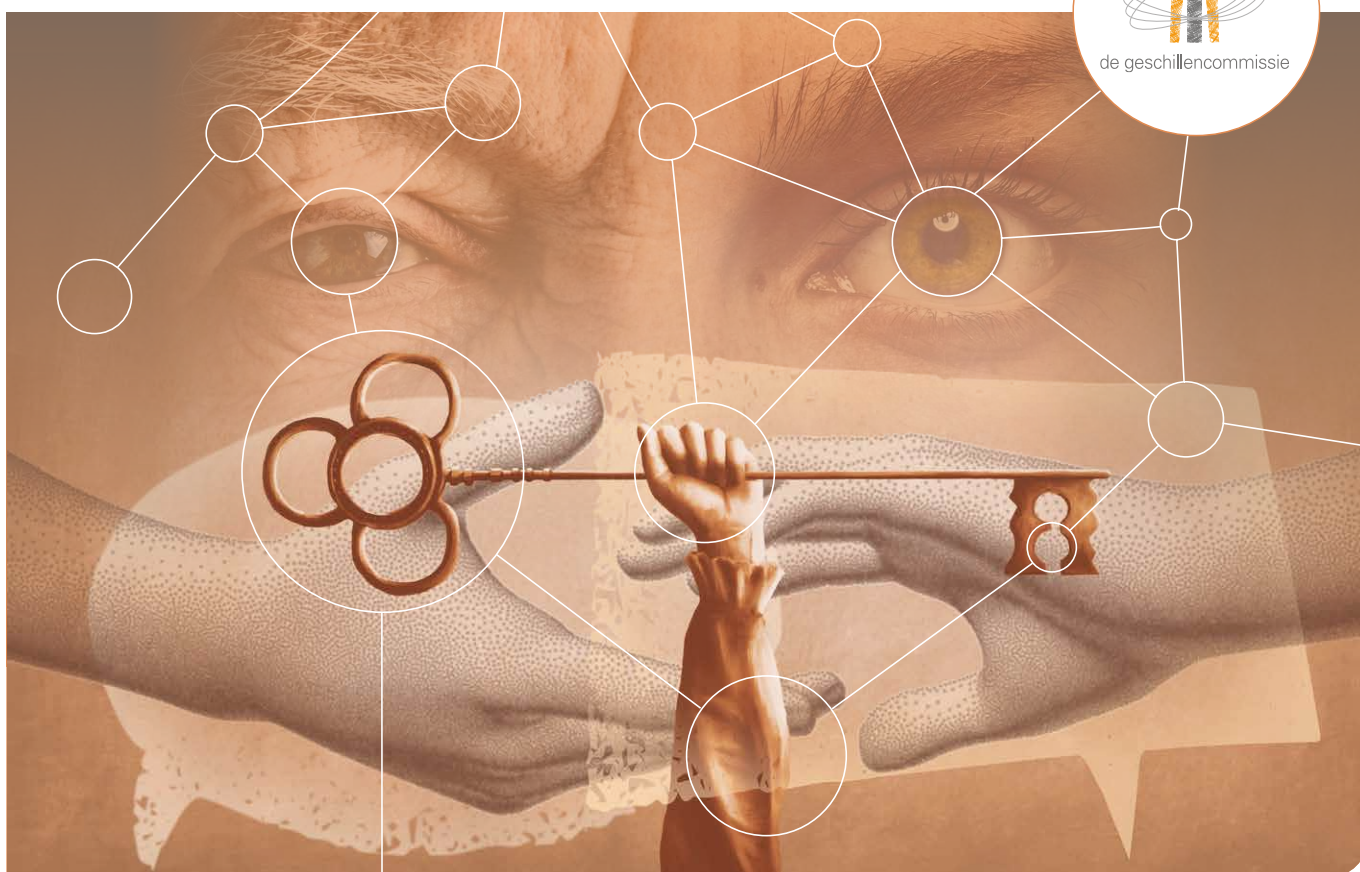




De sleutel tot een cultuur van dialoog en samenwerking

BIJ KLACHT- EN GESCHILOPLOSSING EN HET TOETSEN VAN ALGEMENE VOORWAARDEN

De Geschillencommissie
Jaarplan 2026 - 2027 - 2028

September 2025

Het recht is van ons allemaal

Sinds de oprichting van De Geschillencommissie in 1970 zet zij zich in voor een samenleving waarin burgers, bedrijven en overheidsinstanties snel en doeltreffend hun klachten en geschillen kunnen oplossen. De buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing, onze core business, is van cruciaal belang voor het creëren van een meer rechtvaardige, efficiënte en toegankelijke benadering van problemen. Zij voorkomt dat klachten uitmonden in taaië conflicten en langdurige en kostbare juridische procedures.

In deze tijd, waarin onze rechtssystemen steeds zwaarder belast raken, is het van groot belang om complementaire manieren van klacht- en geschiloplossing te bevorderen en te omarmen. Naast de eerdergenoemde snelheid en preventieve kracht van buitengerechtelijke oplossingen, dragen zij ook bij aan het behoud van de relatie tussen de betrokken partijen. Deze mensgerichte benadering blijkt in veel gevallen een duurzamer en constructiever alternatief voor de vaak verhardende en polariserende effecten van procedures. Daarmee vormt de buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing dé sleutel tot een cultuur van dialoog en samenwerking. Klachten en geschillen worden niet als obstakels gezien, maar als kansen voor wederzijds begrip, leervermogen, groei en verbetering.

Vanuit die maatschappelijke meerwaarde blijft De Geschillencommissie proactief investeren in de toegang tot het recht en in een **duurzame inrichting van het stelsel** voor buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing:

- Deze vorm van klacht- en geschiloplossing moet voor iedereen **toegankelijk** zijn: burgers, ondernemers en overheden.
- We **moedigen partijen aan** om eerst andere oplossingen een kans te geven alvorens een procedure te starten.
- Daarvoor is het van essentieel belang dat zowel burgers als professionals **kennis hebben** van buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing.
- In de digitale wereld van vandaag maken we gebruik van **innovatie** om klacht- en geschiloplossing gemakkelijker, sneller en goedkoper te maken.

- We bewegen mee met de samenleving en **stimuleren initiatieven** die bijdragen aan passende alternatieven voor traditionele rechtsgangen en aan de (door-) ontwikkeling van conflictoplossingsvaardigheden.
- Wij waarborgen de **kwaliteit** van de buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing en brengen de daaruit voortvloeiende kennis en expertise terug naar de samenleving.

Door te investeren in buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing versterkt De Geschillencommissie het rechtssysteem en vergroot zij de rechtszekerheid en het vertrouwen in de rechtsstaat. Zij draagt bij aan een samenleving waarin conflicten niet de relaties beschadigen, maar juist de samenwerking bevorderen. Dat is een groot goed, zeker in deze tijd, waarin polarisatie aan kracht lijkt te winnen.

Om die maatschappelijke meerwaarde te belonen en om de verantwoordelijkheid voor het stelsel eerlijk te verdelen, is een structurele en evenwichtige financiering onmisbaar, evenals een gestroomlijnde coördinatie vanuit de betrokken ministeries. Pas dan kan buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing excelleren en haar rechtmatige positie innemen in de samenleving. Het recht is immers van én voor ons allemaal, dus laten we het stelsel koesteren dat recht doet aan de diversiteit van klachten en geschillen en dat zorgt voor snelle, rechtvaardige en mensgerichte oplossingen.

Jacqueline Berkelaar
directeur-bestuurder



Leeswijzer voor het Jaarplan

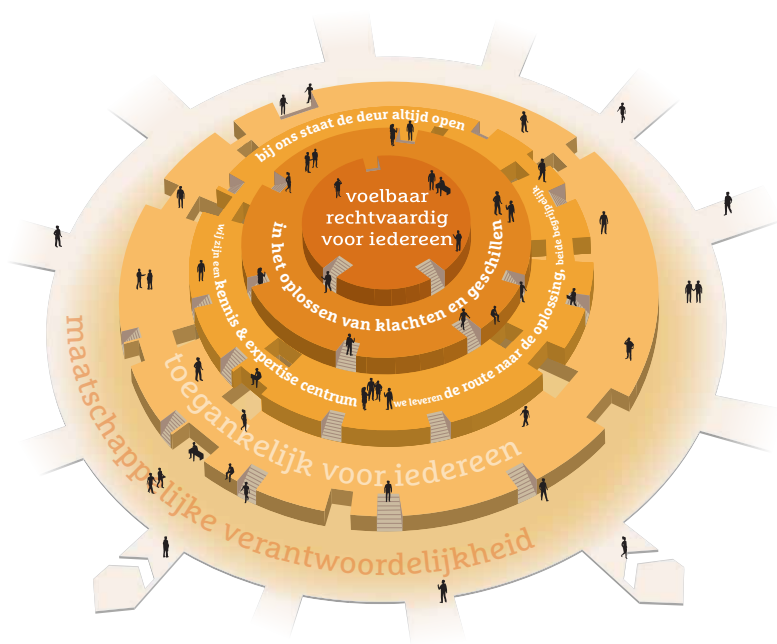
Vanuit onze visie op de toegevoegde waarde van de buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing en op de rol die De Geschillencommissie in dit domein vervult, hebben we onze ambities en prioriteiten gevat in het jaarplan voor 2026. Daarin trekken we de lijn ook verder door naar de toekomst, want veel ontwikkelingen omspannen meer dan een kalenderjaar en strekken zich uit over een langere termijn.

Het jaarplan is verdeeld in zes pijlers, die van boven naar beneden een opbouw kennen van visie naar actie, en van abstractie naar concretisering.

Why: waarom doet dit ertoe?

How: hoe dragen wij daaraan bij?

What: wat gaan we doen om hieraan een concrete invulling te geven?



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 uit onze uitspraken voortkomen, koppelen wij terug aan de branches en brengen wij terug in de samenleving. Samenwerken aan kwaliteit: dat is onze drijfveer.

Why

Spilfunctie in het rechtsbestel

De Geschillencommissie hecht aan een brede rechtsbescherming en vervult een spilfunctie om het tripartite perspectief te waarborgen en te optimaliseren.

How

De primaire taak van De Geschillencommissie bestaat uit de onafhankelijke, snelle en laagdrempelige oplossing van klachten en geschillen. En we doen meer. Wij denken mee met nieuwe en bestaande klanten, en verbreden zo onze dienstverlening.

Onze proactieve rol in het stelsel wordt steeds meer gewaardeerd en erkend. De Geschillencommissie is gevraagd om een voortrekkersrol te spelen in de duurzame inrichting van het stelsel. De introductie van een juridische toetsing van algemene voorwaarden vormt een mijlpaal die hieraan nog 'meer meerwaarde' verleent.

What

- Inrichting en uitvoering van de Toetsingscommissie, voor een juridische toetsing vooraf van de algemene voorwaarden.
- Verdieping van de samenwerking met eerstelijns stakeholders, gezamenlijke pilots.
- In gesprek met nieuwe partijen die onze expertise inwinnen om de klacht- en geschiloplossing in hun dagelijkse realiteit te borgen.

Bekend en vertrouwd

De Nederlandse samenleving moet weten welke oplossingsrichtingen er zijn en welke rol De Geschillencommissie daarin speelt.

Dat de toegang tot het recht uit verschillende deuren bestaat, en dat deze naar diverse oplossingsrichtingen leiden, zou bij iedereen in Nederland bekend moeten zijn. Daarom investeren we in een bredere bekendheid van De Geschillencommissie.

Die zichtbaarheid verwerven wij als tweedelijnsorganisatie met name via krachtig stakeholdersmanagement. Brancheorganisaties, ministeries, collega-geschilleninstanties, rechtsbijstandsverzekeraars en het Juridisch Loket: wij wisselen proactief kennis en expertise met hen uit. Zo laten wij aan hen - en aan de samenleving - zien wat wij in huis hebben en waar we elkaar kunnen versterken.

- Jaarlijkse maatschappelijke verantwoording, onder meer door publiek jaarverslag.
- Partnersessies en dialoog over maatschappelijke thema's (zoals wonen, zorg, energie).
- Actieve politieke lobby om ook via die weg de burger te bereiken en om structurele financiering te borgen.

Voor iedereen toegankelijk

Rechtvaardige klacht- en geschiloplossing is pas waardevol als deze voor de hele samenleving toegankelijk is: burgers, ondernemers en overheden.

Met 8 klachtenloketten en 85 geschillencommissies - op allerlei terreinen - bieden wij een snel en laagdrempelig alternatief voor gerechtelijke procedures. Burgers, ondernemers, branche- & beroepsorganisaties én overheden doen daar in groeiende mate een beroep op.

Dit geeft onze organisatie een brede, maatschappelijke inbedding, die gepaard gaat met een grote verantwoordelijkheid. Wij zetten ons niet alleen in voor een laagdrempelige en onafhankelijke klacht- en geschiloplossing, maar omarmen en ondersteunen ook diverse initiatieven die bijdragen aan het zo vroeg mogelijk oplossen én voorkomen van conflicten.

- Verbetering gebruiksvriendelijkheid van de website en andere communicatiekanalen.
- Inzet van klantreizen, om rechtzoekenden snel naar een passende toegang te leiden.
- Samenwerking met eerstelijns partners om laagdrempelige oplossingsrichtingen te ontwikkelen.



Innovatie als motor

Kwaliteit en kennisdeling

Mensgerichte benadering

Why

Toekomstbestendige klacht- en geschiloplossing vraagt om slimme inzet van technologie, als middel om de snelheid en de toegankelijkheid te bevorderen.

De hoogwaardige kwaliteit van onze dienstverlening is de sleutel tot het vertrouwen van burgers, bedrijven, overheden en toezichthouders.

Achter elke klacht en elk geschil gaat een mens schuil. De oplossingsrichting moet recht doen aan ieders verhaal, de relatie tussen partijen, én de toekomst.

How

Innovatie is geen doel, maar een noodzakelijke voorwaarde om onze maatschappelijke rol duurzaam te blijven vervullen. De strategische inzet van technologie helpt ons om een veilige en toekomstbestendige omgeving voor klacht- en geschiloplossing te creëren.

De pijlers onder onze ICT-strategie zijn veiligheid, gebruiksvriendelijkheid, compliance en hybride samenwerking. Technologische vernieuwingen maken het mogelijk om routinetaken te automatiseren, de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen en beter in te spelen op de behoeften van consumenten en ondernemers.

De kennis en expertise die uit onze klacht- en geschiloplossing voortvloeien, delen wij op transparante wijze met onze stakeholders. Daarmee geven wij hun de mogelijkheid om de kwaliteit van hun diensten te verbeteren en om zo in de toekomst conflicten te voorkomen.

Om die kwaliteit te bieden, sturen we ook intern op professionalisering en synergie. Medewerkers en commissieleden worden uitgenodigd om van elkaar en elkaars werkzaamheden te leren. Wij stimuleren bevlogen leiderschap, zowel bij bestaande medewerkers als in onze werving, om in te kunnen spelen op actuele kansen en uitdagingen.

Voelbaar rechtvaardig voor iedereen, dat is sinds jaar en dag ons motto. Daarmee zetten wij in op een cultuur van dialoog en samenwerking, waarin conflicten sneller tot een passende oplossing komen of zelfs voorkomen kunnen worden. Zo bieden wij betaalbaar maatwerk.

Deze mensgerichte aanpak vraagt om empathische communicatie, de inzet van mediationvaardigheden en het vroegtijdig bespreekbaar maken van onvrede. Als regisseur en innovator staan wij aan de wieg van initiatieven die buiten de gebaande paden treden en zo tot nieuwe, laagdrempelige oplossingsrichtingen komen.

What

- Investeren in slimme ICT-oplossingen, bijvoorbeeld voor digitale dossierverwerking 2.0.
- Inzet van AI voor het beter en volledig ontsluiten van onze uitspraken.
- Langs de hoogste standaard verder versterken van de veilige ict-omgeving in haar volle breedte en doorontwikkeling van het online klacht- en geschilplatform met integratie van AI.

- Kennisdeling middels publicatie van uitspraken en trendanalyses.
- Opstellen van nieuwe kwaliteitsindicatoren, getoetst door onafhankelijke evaluaties en klanttevredenheidsmetingen.
- Doorontwikkeling van de organisatiecultuur als onderdeel van een continue professionalisering.

- Permanente trainingstrajecten voor commissieleden in blijvende empathische communicatie naar de nieuwste inzichten.
- Gebruik van goede voorbeelden en verhalen om duidelijk te maken wat mensen kunnen verwachten bij het oplossen van klachten en geschillen.
- Pilots waarin het herstel van de relatie centraal staat, en waarin het conflict wordt omgebogen naar een dialoog.



Stichting De Geschillencommissie

Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

T (070) 310 53 10
E communicatie@deggeschillencommissie.nl
I www.deggeschillencommissie.nl
www.deggeschillencommissiezorg.nl
www.samenwerkenaankwaliteit.nl
werkenbij.deggeschillencommissie.nl