



voelbaar
rechtvaardig
voor iedereen



Jaarplan 2022

**Stichting
Geschillencommissies
voor Consumentenzaken**

**Stichting
Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf**



Inhoudsopgave

1. Voortbouwen.....	2
2. Terugkijken.....	3
3. Waar we voor staan	5
4. Vaststellen en ‘doorleven’	6
5. Positionering	7
6. Maatschappelijke verantwoordelijkheid	9
a. We leveren de route naar de oplossing: beide begrijpelijk	9
b. Bij ons staat de deur altijd open	10
c. Wij zijn een kennis- en expertisecentrum	11
7. Onze organisatie	14
a. Onze medewerkers	14
b. Processen	15
c. Kwaliteitsmanagementsysteem	15
8. Financieel volhoudbaar	17
a. Bijdrage publieke sector.....	17
b. Financieringsmodel participerende organisaties.....	18
c. Caseload	18

1. Voortbouwen...

... op de ambities en resultaten van 2021 en verder gaan met het jaarplan 2022!

Burgers, en of dat nu consumenten, patiënten, ondernemers of andere rechtzoekenden zijn, raken al snel de weg kwijt in het doolhof van het recht. Het is van fundamenteel belang dat voor rechtzoekenden steeds duidelijk is welke toegangspoort voor hen het meest passend is. De (juridische) problemen dienen op een passende en doeltreffende wijze te worden opgelost én dragen daarmee bij aan duurzame oplossingen voor rechtzoekenden en de gehele samenleving. Dat is een belangrijk fundament voor een duurzaam herstel van het vertrouwen in de overheid en de rechtsstaat. De samenwerking tussen overheid, reguliere rechtspraak en laagdrempelige geschilleninstanties speelt daarin een belangrijke rol. Onze organisatie levert het tastbare vertrouwen van binnen en naar buiten. De samenleving - anno nu - heeft meer dan ooit behoefte aan de menselijke maat. Door het maatwerk dat wij leveren dragen wij positief bij aan deze menselijke maat. De mens achter de klacht nog meer centraal stellen zodat men beter uit de procedure komt dan dat men erin gaat. Altijd met een menselijke blik kijken naar het probleem, daar moeten wij gezamenlijk waakzaam op zijn binnen de mooie kaders van het recht.

De positie van De Geschillencommissie in de wereld van de Nederlandse rechtsbescherming behelst een diversiteit aan mogelijkheden voor klacht- en geschiloplossing binnen uiteenlopende sectoren die zijn ondergebracht in haar twee stichtingen: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB) elk met hun eigen bestuur. Elke dag staan de medewerkers op het bureau paraat om rechtzoekenden te faciliteren in de laagdrempelige toegang tot het recht via de 5 klachtenloketten en de 80 geschillencommissies. De circa 500 aan ons verbonden mediators, voorzitters, commissieleden, deskundigen en secretarissen zorgen op professionele én laagdrempelige wijze dat rechtzoekenden worden gehoord, hun verhaal kunnen doen en dat er een oplossing komt voor het probleem. Klachten en geschillen worden in een zo vroeg mogelijk stadium opgelost. We vergroten de toegang tot het recht en zo worden duizenden dure en tijdrovende gerechtelijke procedures voorkomen. De Geschillencommissie vormt een belangrijk sluitstuk van de Nederlandse rechtspraak. Bijzondere waardering aan onze professionals en medewerkers die dat elke dag mogelijk maken.

Om klachten en geschillen op laagdrempelige, snelle en onafhankelijke wijze op te lossen op een kwalitatief hoog niveau, is het hoogstnoodzakelijk voortdurend te zoeken naar vernieuwing, verbetering of effectiviteit. Onze organisatie kan alleen in stand worden gehouden als ook de kosten structureel onder controle zijn.

In dit jaarplan leest u waar in 2022 de prioriteiten liggen waarbij we voortbouwen op de ingezette ambities en resultaten van 2021: onze positionering, onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, ontwikkelingen binnen onze organisatie en het financiële stelsel. Gezien hun verwevenheid en het gros van de doelstellingen op beide Stichtingen betrekking heeft, ziet dit jaarplan zowel op de SGC als op de SGB.

Een concreet jaarplan met ambitie, urgentie en tegelijkertijd ook een haalbaar plan omdat onze medewerkers, professionals en bestuur elke dag vanuit hun hart en met veel empathie vol intekenen voor onze organisatie. Dat valt alleen maar te realiseren als daar ook voldoende overheidsmiddelen tegenover staan. Ook onze participerende organisaties, de overheid en vele andere betrokkenen zien en voelen onze organisatie als een waardevol maatschappelijk instituut. Het is een toekomstbestendige oproep aan ons allen om hier elke dag onvoorwaardelijk weer voor in te tekenen: *De Geschillencommissie is voelbaar rechtvaardig voor iedereen!*

Jacqueline Berkelaar
directeur De Geschillencommissie
september 2021

2. Terugkijken

Voortbouwen begint met terugkijken. Ten tijde van het schrijven van dit jaarplan is het zomer 2021. Sommige doelstellingen uit het jaarplan 2021 zijn gerealiseerd, sommige nog niet of mogelijk niet (meer) haalbaar. Voor nu dus zaak om in kaart te brengen waar we op hoofdlijnen staan en de tussenbalans op te stellen. Daarmee is dit hoofdstuk vanaf nu structureel onderdeel van onze jaarplannen.

De impact van Corona is ongekend, ook voor De Geschillencommissie. Hoe deze situatie zich verder gaat ontwikkelen, valt nog niet te voorspellen. Door de maatregelen van de overheid hebben wij een scala aan inspanningen gedaan om de toegangspoort open te houden. Om dat waar te maken zijn er behoorlijke kosten gemaakt die onder normale omstandigheden niet gemaakt zouden worden. Ondanks een verzoek daartoe heeft onze organisatie geen financiële bijdrage vanuit de overheid ontvangen zodat die kosten ten laste van onze algemene reserve zijn gebracht.

Dat neemt niet weg dat we de uitdagingen waarvoor we hebben gestaan, en elke dag nog steeds staan, hebben omgezet in kansen. Zo hebben we – in een zeer kort tijdsbestek – op het digitale vlak gigantische stappen voorwaarts gemaakt zoals de digitale zittingen die een vogelvlucht hebben genomen; begin 2020 nog volkomen ondenkbaar. De ervaring laat zien dat bij bepaald type conflicten dit voordelen heeft. In de tweede helft van 2021 wordt verkend of de digitale zittingen ook daadwerkelijk duurzaam kunnen worden ingezet. Dat is sterk afhankelijk van de type zaken, haar complexiteit en de behoeftes van verschillende betrokkenen die deelnemen aan klacht en/of geschilbehandeling.

Een ander uitdagend traject dat we de komende maanden verder afronden is het normaliseren van onze voorraad aan zaken zodat onze belofte voor een snelle procedure kan worden waargemaakt. Enerzijds een forse opgave omdat rechtzoekenden in 2020 ons tweemaal zo vaak wisten te vinden dan gebruikelijk en anderzijds een haalbare opgave nu reeds meer dan 2/3 van de 'oude' voorraad is weggewerkt. Langer lopende dossiers hebben inmiddels een oplossing gekregen, nieuwe klanten blijven tevreden over de snelheid van het proces en bij medewerkers geeft het perspectief. Bovendien biedt dit traject ook een duurzame oplossing en zijn we aan de slag met de 'lessons learned'.

Onze klachtenloketten zijn in het eerste half jaar apart gepositioneerd ten opzichte van de geschillencommissies. Een belangrijke stap om de taak van de klachtenloketten, het de-escaleren van klachten, goed en onafhankelijk te kunnen vervullen. Ook hebben we gewerkt aan een vernieuwde versie van het portaal Kinderopvang en zijn de geschilvrij brieven volledig digitaal tot stand gekomen. De komende maanden bouwen wij verder aan de functionaliteit van onze klachtenloketten om rechtzoekenden die daar gebruik van willen maken nog sneller en laagdrempeliger van dienst te zijn.

Een aantal andere doelstellingen uit het jaarplan 2021 hebben we inmiddels bereikt. Zo is het Klachtenloket en Geschillencommissie voor Ondernemerszaken ingericht en operationeel, zijn diverse stagiaires bij ons aan de slag, zijn de functiebeschrijvingen up-to-date, is er een werkgroep actief onder bevoegde voorzitters om bindend adviezen laagdrempeliger te schrijven en is onze business datawarehouse volledig geworden waardoor meer sturingsvraagstukken en gerichte trendoverzichten kunnen worden gegeven.

In de laatste maanden van 2021 nemen we de eerste stappen om mogelijkheden te creëren voor arbeidsbepaarden en maken we het uitsprakenregister nog toegankelijker en actueler. Ook gaan we de volgende fase in van de organische ontwikkeling van de organisatie en heeft het werken 'anno nu' duidelijke kaders; we werven nieuwe collega's op een eigentijdse manier.



In de buitenwereld blijven we werken vanuit ons platform 'samen werken aan kwaliteit'. Investeren in bestaande en nieuwe relaties en nieuwe kansen benutten, zijn leidend en heeft doorlopend onze aandacht. Ook daar is het leveren van maatwerk op vele gebieden essentieel. We verkennen op welke wijze we de brancheorganisaties nog beter kunnen voorzien van actuele informatie. We zijn en blijven met iedereen in gesprek: 'voelbaar rechtvaardig voor iedereen'. Ook blijven we de komende periode bouwen aan relaties tussen onze organisatie, politici en beleidsmakers. Eind van dit jaar gaan we aan de slag om helder op het netvlies te komen van deze laatste twee. De politiek en haar beleidsmakers hebben onze volle aandacht. Daarnaast is het streven om tezamen met de andere ADR-instanties (Alternative Dispute Resolution) in het najaar een congres te organiseren.

We moeten ook constateren dat we op sommige onderwerpen niet (geheel) onze doelstelling zullen behalen. Voor het oprichten van nieuwe geschillencommissies onder de SGC is veel belangstelling vanuit de markt maar men brengt dit niet tot realiteit vanwege het substantieel ontbreken van financiële middelen. We zien wel aanwas van nieuwe geschillencommissies onder de SGB waarbij de overheid betrokken is. De marktconsulatie voor het Klachtenloket en Geschillencommissie voor Consumentenzaken heeft – mede door Corona – vertraging opgelopen. Ook heeft de evaluatie van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) nog geen mogelijkheden geboden voor het instellen van een nieuwe geschillencommissie in de zorg of de verkenning van één portaal voor zorggeschillen. Wel zetten we in het tweede halfjaar van 2021 iedereen met een groot hart voor de zorg aan tot een brede maatschappelijke dialoog met als hoogtepunt een hybride kenniscongres.

3. Waar we voor staan

Missie en visie zijn onontbeerlijk voor onze organisatie. Deze vormen de basis van de strategie, onze ambities en belangrijke beslissingen. Zij bieden het fundament, geven richting, verbinden en inspireren zodat professionals, medewerkers, directie en bestuur worden gestimuleerd hieraan bij te dragen.

De Geschillencommissie is voelbaar rechtvaardig voor iedereen. Kort en krachtig, waarin alles is geborgd waar we voor staan. Onze organisatie waar aandacht waar aandacht en ruimte is voor de menselijke maat. Dat doen we voor elke rechtzoekende vanuit de 'binnenwereld', onze medewerkers en professionals, en de 'buitenwereld', onze participerende organisaties en stakeholders. Dagelijks faciliteren we iedereen met een klacht of geschil in het vinden van een goede oplossing op een laagdrempelige, onafhankelijke, onpartijdige, deskundige en snelle wijze. Dat alles binnen drie pijlers 'wij leveren de route naar de oplossing: beide begrijpelijk', 'bij ons staat de deur altijd open' en 'wij zijn een kennis- & expertisecentrum'.

Missie, visie en ambitie, ze hebben alleen bestaansrecht als er aan de binnen en buitenzijde van de organisatie het vertrouwen is en/of ontstaat in het realiseren daarvan: dat je bent wie je zegt en hier ook naar handelt. De buitenwereld is daarmee congruent aan de binnenwereld. Relaties met en tussen medewerkers en klanten leiden tot vertrouwen.

Waarden voegen we toe aan wat ons drijft en de visie die we hebben om daar te komen. Het dient als referentiekader in alle zich voordoende situaties. Het is een intern kompas voor de volle breedte van de organisatie zowel bij grote als bij kleine fundamentele keuzes.

Laagdrempelig, transparant, onafhankelijk en onpartijdig zijn de waarden die onlosmakelijk verbonden zijn aan het DNA en bestaansrecht van onze organisatie. Als daar iets aan wordt veranderd, toegevoegd of ontnomen dan verandert er iets fundamenteels binnen onze organisatie. De waarden 'onafhankelijk en onpartijdig' zijn onaantastbaar en kunnen en mogen nooit ter discussie staan. In laagdrempeligheid en transparantie herkennen we al 52 jaar ambitie waarbij laagdrempeligheid altijd beter kan. Met transparantie verschaffen we inzicht in de organisatie en haar processen die voor betrokkenen relevant zijn om goede, afgewogen beslissingen te nemen en verantwoording te kunnen afleggen. Met een empathische en proactieve opstelling, snel, deskundig en wendbaar onderscheiden we ons significant.

De reden waarom men, en of dat nu rechtzoekenden zijn of stakeholders, voor ons kiest is dat men vertrouwen in ons heeft. Vertrouwen zit in de volle breedte van onze organisatie zowel op kleine als op grote onderdelen; van het innemen van een klacht tot en met het versturen van een empathische uitspraak. Dat is geborgd tot in de haarvaten van onze organisatie, van onze medewerkers en professionals en van een ieder met wie we samenwerken in het tripartite stelsel waaraan De Geschillencommissie haar bestaansrecht ontleent.

In 2022 herijken we onze meerjarenvisie.



4. Vaststellen en 'doorleven'

Jaarplannen worden pas echt als je ze samen 'doorleeft'. Onderwerp voor onderwerp, daarmee hoofdstuk voor hoofdstuk en in detail gaat het soms om 'woord voor woord'. We creëren binnen onze organisatie alle benodigde ruimte om deze plannen te delen, elkaar hierop te bevragen, onderwerpen en doelstellingen 'vast te pakken'... kortom ze te 'doorleven'. In 2022 zijn wij voelbaar rechtvaardig - van iedereen - voor iedereen!

Dit alles begint met het vaststellen van het integrale Jaarplan 2022 door de besturen van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

De doelstellingen 2022 dragen in een doorlopende lijn bij aan het realiseren van onze missie en visie. Deze passen binnen de missie, visie en positionering van De Geschillencommissie. Met de doelstellingen toont De Geschillencommissie haar ambities voor het jaar 2022. Middels de OGSM methode vertalen we het jaarplan concreet naar doelstellingen (objectives), doelen (goals), strategieën (strategies) en maken we het meetbaar (measures). De strategische keuzes vertalen we naar concrete actieplannen en indicatoren. We voegen eigenaarschap eraan toe en geven het een duidelijk tijdsplan. Door dit alles functioneel toe te passen houden we koers en zijn we wendbaar. Periodiek bespreken we de voortgang om te leren van de resultaten en bij te sturen waar nodig.

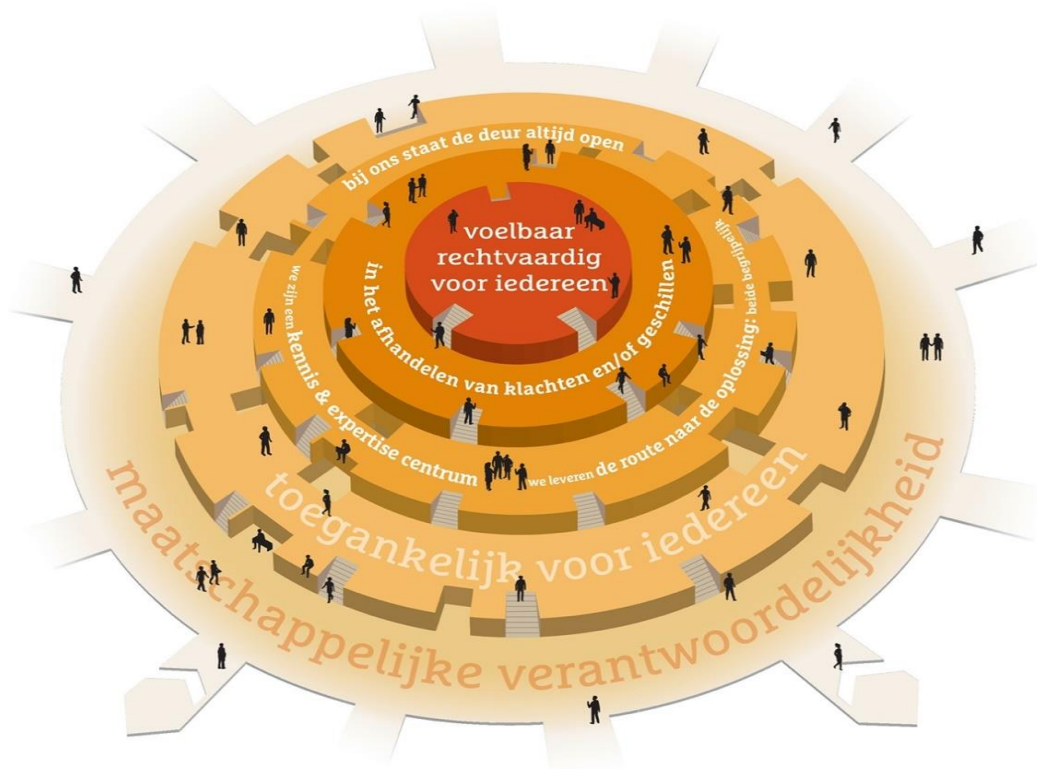


de geschillencommissie

5. Positionering

De heldere en zichtbare positie die De Geschillencommissie graag inneemt - in de perceptie van haar doelgroepen - is essentieel. Onderscheidend en met duidelijke meerwaarde zichtbaar zijn in de markt is de voorwaarde. Relevant 'voelen en zijn'. Voor bestaande en nieuwe klanten aan de buitenkant. Aan de binnenzijde voor alle medewerkers en iedereen die daarbij betrokken is. Vanuit de positionering worden de uitstraling, communicatie en overige acties naar buiten gekozen en zorgt het voor herkenbaarheid met meerwaarde. Het scheidt intern duidelijkheid en draagt bij aan een gevoel van trots.

'Voelbaar rechtvaardig voor iedereen', dat dragen we uit. In heel ons doen en laten: er is altijd én voor iedereen een weg naar het recht. Het is een stevig objectief voor nu en in de toekomst. Onze positionering geeft binnen de klacht- en geschilbeslechting een nog duidelijker gezicht dat aantrekkelijk is voor iedereen in Nederland. Onze communicatie doen we op authentieke wijze, omdat dat - anno nu - voor een groot deel bepaalt of wij als geloofwaardig en dus aantrekkelijk worden gezien.



Aan de hand van bovenstaande infographic neem ik u graag mee naar onze gewenste positionering.

De Geschillencommissie is dé instantie voor iedereen om klachten en geschillen snel, eenvoudig, goed(koop) en laagdrempelig op te lossen. Wij nemen daarmee onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en leveren een belangrijke bijdrage aan de maatschappij. Dat komt ook voort uit onze publieke taak die we zeer serieus nemen. We brengen 'elke dag' onze kennis en expertise terug in de samenleving. Er is altijd én voor iedereen een weg naar het recht naast de gewone rechtspraak: toegankelijk voor iedereen.



de geschillencommissie

We typeren van daaruit drie duidelijke pijlers: 'we leveren de route naar de oplossing: beide begrijpelijk', 'bij ons staat de deur altijd open' en 'wij zijn een kennis- & expertisecentrum'. Deze pijlers als fundament om te komen tot *voelbaar rechtvaardig voor iedereen* in het afhandelen van klachten en geschillen.

Deze positionering 'geeft richting' aan onze organisatie en onze ambitie om de komende jaren te komen tot de gewenste, herkenbare en passende identiteit in de markt.

Doelstellingen:

- *een gedragen communicatiestrategie op basis van de gewenste positionering waarin ruim aandacht is voor een onderscheidende 'public affairs' aanpak;*
- *zichtbaar en herkenbaar in de markt bij participerende organisaties, andere stakeholders, doorverwijzers, media, politiek, beleidsmakers etc. alsmede aantoonbaar met hen in gesprek;*
- *zichtbaar zijn (online, offline, persoonlijk, social) daar waar rechtzoekenden zich oriënteren en informeren om hun klacht of geschil op te lossen.*

6. Maatschappelijke verantwoordelijkheid

De Geschillencommissie wil beter aansluiten bij de behoeften en problemen die er spelen in de sectoren waarvoor zij laagdrempelige klacht- en geschilbehandeling faciliteert en gaat faciliteren. Zij wil de toegang tot het recht bieden voor iedereen met de menselijke maat binnen de kaders van het recht. Nóg beter toegespitst zijn op de laagdrempelige, eenvoudige en vooral begrijpelijke toegang tot het recht is daarbij essentieel. De weg naar De Geschillencommissie is daarmee voor iedereen nabij op het moment dat er een klacht of geschil zich voordoet. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid met toegankelijk voor iedereen en datgene wat we teruggeven aan de maatschappij, is het centrale thema. Op hoofdlijnen zien we daarin een drietal fundamentele pijlers. 'Wij leveren de route naar de oplossing: beide begrijpelijk' is de eerste. 'Bij ons staat de deur altijd open' en 'wij zijn een kennis- en expertisecentrum' vormen de tweede en derde pijler.

a. We leveren de route naar de oplossing: beide begrijpelijk

Voor een klantvriendelijke en laagdrempelige klacht- en geschilbeslechting is het essentieel dat we transparant informeren over de aard en gevolgen van de procedure. Juist omdat het merendeel van de rechtzoekenden niet juridisch is onderlegd of zich niet laat bijstaan door een vertegenwoordiger die wel over de juridische kennis beschikt. Zo is het essentieel dat rechtzoekenden zich het definitieve karakter van de procedure realiseren. Niet alleen wat men kan verwachten van een traject van klacht- en geschilbehandeling, juist ook wat van rechtzoekenden wordt verwacht is essentieel voor een begrijpelijke route naar een begrijpelijke oplossing.

Het jaar 2021 was een verkennend jaar hoe nog beter de laagdrempeligheid en toegankelijkheid vorm kan worden gegeven. Rechtzoekenden verwachten van onze organisatie niet alleen een snelle, laagdrempelige, onafhankelijke en onpartijdige oplossing maar juist ook een hele begrijpelijke. Vooral dat laatste draagt bij aan het vertrouwen in onze organisatie. Een geluid vanuit de buitenwereld is dat rechtzoekenden onze organisatie en de procedure niet kennen. Ook op het moment dat men wel de toegang weet te vinden, is het onduidelijk wat er van hen wordt verwacht en/of wat ze van onze organisatie kunnen verwachten. "Geschillencommissie pak de regie!"... is een geluid vanuit de buitenwereld. Een geschil moet transparant en voorspelbaar verlopen en het is belangrijk dat men actief op de hoogte is van de stand van zaken. Juist ook voor de zwakkeren in onze samenleving bieden wij die laagdrempelige toegangspoort tot het recht. De Geschillencommissie wil de regie pakken om rechtzoekenden te informeren over wat er van hen wordt verwacht bij een procedure en het doorlopen van deze stappen. Zij doet dat in het menselijke contact binnen de kaders van het recht met de benodigde ondersteuning op het gebied van ICT en communicatie. Omwille van het inzichtelijk maken van eerdere uitspraken hetgeen kan helpen bij het oplossen van een klacht is o.a. de ambitie om te investeren in het substantieel verhogen van het aantal gepubliceerde uitspraken én het begrijpelijk maken van uitspraken.

In het jaarplan van 2021 hebben we aangekondigd om de 'fast lane' met rechtsbijstandsverzekeraars te verkennen zodat zij voor hun cliënten een nog snellere toegang krijgen tot onze organisatie. Contacten met rechtsbijstandsverzekeraars heeft ons geleerd dat 'onbekend maakt onbemind'. De eerste stappen zijn gezet en zetten we in 2022 voort.

Daarom werkt De Geschillencommissie in 2022 aan het verbeteren van de toegankelijkheid voor alle rechtzoekenden: *voelbaar rechtvaardig voor iedereen.*



Doelstellingen:

- *organisatie nog laagdrempeliger maken door:*
 - *'helpende hand' faciliteren, te beginnen met een pilot in de zorg onder voorbehoud van extra financiële overheidsmiddelen;*
 - *toegankelijker maken van de procedure en communicatiekanalen om positie van rechtzoekenden in de samenleving verbeteren zoals voor kwetsbare groepen of Engelstaligen onder voorbehoud van extra financiële overheidsmiddelen;*
- *nieuw format uitspraken qua structuur, inhoud en stijl bij minimaal 15 geschillencommissies;*
- *animatie over het gehele proces en onderdelen daarvan is voor iedereen beschikbaar via de website;*
- *voortzetten van de verkenning van de 'inhoudelijke fast lane' met rechtsbijstandsverzekeraars.*

b. Bij ons staat de deur altijd open

In de klacht- en geschilbehandeling is De Geschillencommissie voor rechtzoekenden 24/7 bereikbaar. Anno nu is het 24/7 alleen online open zijn voor rechtzoekenden niet meer voldoende. Een verdiepingsslag is noodzakelijk. Onze toegangsdeur willen wij ook voor aangesloten ondernemers, participerende organisaties, andere stakeholders of anderen die onze organisatie nodig hebben meer open zetten. De focus ligt daarbij op een aantal aandachtsgebieden.

Portaal voor participerende organisaties

Houders in de kinderopvangsector hebben via het 'Portaal Kinderopvang' inzicht in hun inschrijving. Ook krijgen zij daarmee toegang tot onze producten zoals de geschilvrij verklaringen. In 2022 bouwen we het portaal verder uit zodat deze geïntegreerd wordt met registratie en de financiële administratie. Daarmee krijgen de houders zelf de mogelijkheid om de registratie te beheren en inzicht in hun financiële zaken. De inschrijving bij de Geschillencommissie Kinderopvang is daarmee nog laagdrempeliger en 24/7 beschikbaar.

Dit portaal gaan we ook beschikbaar stellen voor onze andere participerende organisaties en stakeholders. Via pilots bezien we of de diverse (vaak onafhankelijke) datastromen kunnen worden gebundeld. In het portaal kunnen dan onze participerende organisaties en stakeholders zelf online kennisnemen van actuele statussen van onder andere klachten, geschillen, schikkingen en uitspraken op zowel geaggregeerd als detailniveau. Zo geven wij inzicht in wat wij doen en kan inzicht worden gekregen in de real time informatie die men nodig heeft. Bijkomend voordeel is dat het handmatig verstrekken van de traditionele rapportages aan de participerende organisaties hiermee komt te vervallen.

Doelstelling:

- *uitbouwen portaal kinderopvangsector zodat registranten zelf hun beheer kunnen uitvoeren over hun registratie, waardoor er geen of nauwelijks handling vanuit ons nodig is;*
- *portaal beschikbaar stellen voor een aantal participerende brancheorganisaties en stakeholders.*

Nieuwe markten en producten

Het kan altijd beter en soms anders waarbij de doelstelling is gericht op het leveren van klantwaarde. We staan open om ook andere product-/marktcombinaties te bedienen waarbij de voorwaarden 'voelbaar rechtvaardig voor iedereen' én 'onafhankelijkheid en onpartijdigheid' zijn gewaarborgd. De menselijke maat is daarbij leidend. Andere product-/marktcombinaties worden verkend waarbij de sterke voorkeur uitgaat om dat samen te doen met de participerende (branche)organisaties wellicht in een pilot met een afgebakend terrein vanuit inhoud, resultaat en tijd.



Doelstelling:

- *verkennen andere product-/marktcombinaties voor de participerende (branche)organisaties en te komen tot proeftuinen.*

De Geschillencommissie is inmiddels een behoorlijke speler in het zorglandschap als het gaat om klachten en geschillen. Behoudens het bestaan van deze geschillencommissies wordt het lidmaatschap niet echt uitgedragen, zoals dat in de kinderopvang wel gebeurt. Regelmatig krijgen we vanuit met name zzp'ers in de zorg de vraag of wij hen niet kunnen voorzien van een middel (certificaat, digitale middelen als logo etc.) waarin zij actief hun aansluiting bij ons kunnen promoten bij hun cliënten/patiënten als onderdeel van hun kwaliteitsbeleid.

Doelstelling:

- *ontwikkelen set communicatiemiddelen voor aangesloten zorgaanbieders (zzp'ers) als onderdeel van hun eigen kwaliteitsbeleid.*

Groei

Er blijft nog steeds vraag naar het oprichten van geschillencommissies. Soms gaat dat gepaard met het inrichten van een klachtenloket. Ook is er interesse voor het inrichten van een klachtenloket van reeds participerende brancheorganisaties, zij het nog op verkennende wijze. Groei van deze dienstverlening dient steeds beheerst, met behoud van kwaliteit en aandacht voor de belasting van de organisatie plaats te vinden. Ook in 2022 zullen er klachtenloketten en/of geschillencommissies worden ingesteld naar wens van de klant.

De laatste jaren moeten we constateren dat voor het oprichten van nieuwe geschillencommissies onder de SGC er niet of nauwelijks belangstelling vanuit de markt is. Wel willen wij de focus leggen om een (nog) sterkere positie in de zorg te krijgen door het faciliteren van meer geschillencommissies in die sector. Verder verkennen we mogelijkheden voor een klachtenloket en geschillencommissie in het (semi-)overheidslandschap.

Doelstellingen:

- *in 2022 is minimaal 1 nieuwe geschillencommissie ingesteld onder de SGC (bij voorkeur met een klachtenloket);*
- *in 2022 zijn minimaal 2 nieuwe geschillencommissie ingesteld onder de SGB (bij voorkeur met een klachtenloket).*

c. Wij zijn een kennis- en expertisecentrum

De Geschillencommissie manifesteert zich stap voor stap verder als hét kennis- en expertisecentrum. Continue kennis ophalen uit de markt en kennis vanuit onze organisatie delen met de markt vormt het fundament waarop onze ambitie hét kennis- en expertisecentrum te zijn voor laagdrempelige toegang tot het recht in Nederland. Deze interne en externe kennisloops zijn een van de kroonjuwelen van 'samenwerken aan kwaliteit'. Belangrijke accenten hierbij zijn: de kwaliteit van onze dienstverlening, een goed functionerend uitsprakenregister en het onderwijs.

Kwaliteit van onze dienstverlening

De Geschillencommissie wil voelbaar rechtvaardig zijn voor iedereen in het afhandelen van klachten en geschillen. Zij heeft constant oog voor de kwaliteit van haar dienstverlening. Kwaliteit is de rode draad van ons werk en daar werken we samen aan: de collega's van onze klachtenloketten om klachten zo vroeg mogelijk te laten oplossen, onze secretariaatsmedewerkers en juristen die de klachten en geschillen nauwkeurig begeleiden in het proces, onze professionals die rechtspreken en onze ondersteunende diensten die cruciaal zijn voor de klacht- en geschilbehandeling.



Continue garanderen van kwalitatief hoogstaande procedures voor de oplossing of beslechting van geschillen aan klanten, en het ondersteunen van branches en hun leden om van klachten en geschillen te leren, blijven het hart van 'samen werken aan kwaliteit'. Klanten vertrouwen erop dat we ons werk goed doen. Deelname aan De Geschillencommissie wordt door de markt beschouwd als een kwaliteitszegel. Wij zijn het aan onze stand verplicht steeds die kwaliteit te bieden die iedereen die bij één van de klachtenloketten en/of geschillencommissies aanklopt het vertrouwen geeft een laagdrempelige toegang tot het recht te hebben.

In het delen van informatie en kennis met de buitenwereld (brancheorganisaties, bedrijfsleven, toezichthouders, de overheid en burgers) zijn in 2021 forse stappen gezet. Het ontsluiten van kennis breiden we uit en verankeren we als vast onderdeel van de kennisdeling richting branches, klanten en andere belanghebbenden. Signaleren van trends en ontwikkelingen, in aantallen en qua inhoudelijkheid, alsmede de analyses van uitspraken van commissies zijn daar voorbeelden van. Ook voor de verdere kennisopbouw binnen onze organisatie is dat van belang, zo geeft het een kennisboost aan onze professionals.

Het ontsluiten en delen van de inzichten uit de uitspraken heeft tot doel de kwaliteit van de dienstverlening in de betreffende sector (en soms ook sector overstijgend) naar een hoger niveau te tillen, waardoor toekomstige klachten kunnen worden voorkomen, of bestaande klachten in een vroeger stadium kunnen worden opgelost. Leren van klachten is de kern.

In 2022 ligt nadrukkelijk de focus op het optimaliseren van de kwaliteit van en de kennisdeling vanuit de klachtenloketten alsmede het vergroten van de zichtbaarheid. Rechtzoekenden zijn erbij gebaat om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op een laagdrempelige wijze op te lossen. Klachtenloketten ondersteunen rechtzoekenden bij het vinden van een oplossing voor de klacht door het geven van informatie en advies, toepassen van bemiddeling en faciliteren van mediation door een Mfn-mediator. Voor een aantal sectoren is een klachtenloket ingericht. In 2021 stond de afsplitsing van de klachtenloketten ten opzichte van de rest van de organisatie en de borging van de aparte entiteit centraal. In 2022 liggen de klachtenloketten op koers en leveren het kwaliteitsniveau zoals men van ons gewend is. Daartoe wordt de kennis en expertise van de medewerkers van de klachtenloketten verdiept en verbreed zodat op alle facetten de juiste dienstverlening wordt gegeven. Parallel daaraan geven we expliciet aandacht aan de positionering en de betekenisvolle waarde die het klachtenloket aan de diverse markten en rechtzoekenden kan bieden.

Doelstellingen:

- *kwaliteitsbijeenkomsten structureel ingebed in de organisatie;*
- *doorontwikkeling van kennis en vaardigheden binnen de klachtenloketten;*
- *doorontwikkeling website Klachtenloket Kinderopvang;*
- *klachtenloketten zijn zichtbaar en herkenbaar in de markt bij branches, doorverwijzers, media, politiek etc. -> naamsbekendheid verhogen*
- *pro actief kennis en informatie ophalen uit en teruggeven aan de markt alsmede vragen naar behoeften.*

Uitsprakenregister

Via het uitsprakenregister communiceren de geschillencommissies met de 'buitenwereld'. Een register dat meer is dan alleen een verzameling van geanonimiseerde uitspraken. Enerzijds het up-to-date houden en anderzijds een inhoudelijke en begrijpelijke introductie bij de uitspraken vormen elke dag een uitdaging. Aanvullend wordt elke uitspraak voorzien van een aantal heldere en herkenbare kenmerken zodat 'zoeken en vinden' in het uitsprakenregister leidt tot bevredigend resultaat.



Het is van belang om steeds actueler in de tijd uitspraken te publiceren. Dat draagt op dit front ook bij aan vergroten van transparantie. Vragen vanuit de samenleving – ‘marktconform’ – moet onze drijfveer zijn om, juist vanwege onze kennis en expertise-positie die we nastreven, het uitsprakenregister inhoudelijk elan te geven. Daarbij houden we de ontwikkelingen in de gewone rechtspraak om uitspraken via anonimiserings-software meer uitspraken online te publiceren, nauwlettend in de gaten.

Doelstellingen:

- *optimaal functionerend 'zoeken en vinden' binnen het uitsprakenregister;*
- *substantieel verhogen van gepubliceerde uitspraken onder voorbehoud van financiële overheidsmiddelen.*

Onderwijs

De ambitie onze positie te versterken als hét kennis- en expertisecentrum voor laagdrempelige klacht- en geschiloplossing voor iedereen in Nederland is onlosmakelijk verbonden met de diepgewortelde wens te investeren in het opleiden van young professionals. Zij zijn de wegbereiders van morgen en infecteren onze organisatie met hun enthousiasme, onbevangenheid, belevingswereld, ideeën en met name ook hun visie voor de toekomst. Een duurzame relatie met onderwijsinstellingen is hiervoor een pre. In 2021 zijn we in gesprek gegaan met diverse hogescholen en universiteiten. De eerste samenwerkingsverbanden die hieruit zijn ontstaan, willen we de komende jaren bestendigen en duurzaam voortzetten. We hebben oprecht en proefondervindelijk geleerd dat het borgen van de ‘why’ met elkaar essentieel is in intensief en betekenisvol samenwerken tussen het onderwijs en onze organisatie. Om in de driehoek tussen onderwijsinstelling, student en onze organisatie het doen laten slagen is het benoemen en borgen van ‘how’ en ‘what’ de tweede en derde voorwaarde. Daarbij vullen we aan dat alle drie de voorwaarden doorspekt dienen te zijn van ‘halen & brengen’ waarin een natuurlijke en transparante balans essentieel is. Door middel van diverse stage- en onderzoeksmogelijkheden op het gebied van Rechten, Bedrijfskunde, Communicatie, en ICT, bieden we jaarlijks diverse studenten van hogescholen en universiteiten de kans praktijkervaring op te doen in een unieke maatschappelijke organisatie. De belofte daarbij is dat stagiaires ‘volwaardig’ onderdeel worden van onze organisatie en ingewerkt worden op een aantal fasen binnen ons primair proces. De lijntjes zijn kort en de groeicurve is hierdoor groot. Daar waar theorie en praktijk samen komen is het geheel altijd meer dan de som der delen. Onze ambitie een laagdrempelige toegang tot het recht te bieden voor *iedere* rechtzoekende in Nederland vereist inzicht in mogelijke toegangsdrempels die verschillende doelgroepen in de maatschappij bij ons als organisatie ervaren. Hiervoor is onderzoek cruciaal, en ook op dit front versterken we de samenwerking met onderwijsinstellingen.

Doelstellingen:

- *minimaal 2 stagiaires per jaar aan het werk;*
- *bestendigen samenwerkingsverbanden hogescholen en universiteiten;*
- *afstudeeronderzoeken zo veel mogelijk initiëren voor het vergroten van de toegankelijkheid: inzichtelijk maken van en het wegnemen van toegangsdrempels voor kwetsbare groepen (waaronder laaggeletterden en slechtzienden).*

7. Onze organisatie

a. Onze medewerkers

Medewerkers vormen het hart van de organisatie. Voor een goed functionerende organisatie is het essentieel dat de 'binnenwereld' mee ademt met de 'buitenwereld'. Vakbekwame, betrokken en bevlogen medewerkers met de juiste drijfveren aantrekken, behouden en laten ontwikkelen zijn daarvoor cruciaal. Meer turbulentie in de omgeving vereist meer wendbaarheid van de organisatie zelf. Zo is het van belang om voldoende informatie te blijven krijgen van die medewerkers die het dichtst tegen de omgeving aanzitten; actief gebruik maken van de signaalfunctie en de denkkraft van medewerkers – zoals van ons klant informatie team, de frontofficemedewerkers of de collega's van het klachtenloket – die rechtstreeks interacteren met de omgeving. Hun signalen moeten de binnenkant van de organisatie bereiken zodat dat kan worden omgezet in een aanpassing van de organisatie en/of haar processen. We willen een wendbare organisatie zijn die zich steeds afvraagt hoe zij nog beter kan aansluiten op de steeds weer veranderende omgeving en 'het morgen net weer iets beter te doen dan vandaag'. Essentieel daarvoor is zo weinig mogelijk hiërarchische lagen te hebben in de organisatie zodat besluitvorming sneller verloopt en daadwerkelijk over wordt gegaan tot uitvoering.

De Geschillencommissie is voelbaar rechtvaardig voor iedereen, juist óók voor haar medewerkers die een afspiegeling vormen van de samenleving. In 2021 heeft er een organische verandering van de organisatie plaatsgevonden. Sommige functies zijn komen te vervallen, er zijn nieuwe functies bijgekomen en er zijn doorgroeimogelijkheden voor huidige medewerkers op natuurlijke wijze ontstaan. Mede daardoor is de eerste stap gezet naar een inclusieve werkomgeving waarbij werknemers tot hun recht komen ongeacht leeftijd, levensfase, geslacht of herkomst. Ook onder onze professionals is die transitie gaande. We streven naar diversiteit en inclusie dat belangrijk is voor onze organisatie. In alle geledingen wordt de toepassing van de principes van gelijke kansen bevorderd. Ook wordt er aandacht besteed aan het inzetten van medewerkers met een arbeidsbeperking en blijven we kansen bieden voor young professionals.

Door de verandering van functies zijn in 2021 de profielen van alle functies herschreven en vastgesteld. Toekomstgerichte functiebeschrijvingen zijn daarvan het resultaat. De volgende stap is het doorleven van deze functieprofielen, zodat het in het DNA is gewaarborgd. Parallel daaraan is het indelen van functies in rangordening, of het herijken daarvan, op basis van de relatieve zwaarte van de functie via een functiewaarderingssysteem.

Het traditioneel werven van medewerkers laten we achter ons en we zetten in op een eigentijdse manier van het zoeken naar de juiste medewerkers bij de juiste functies. We willen die medewerkers aantrekken die vanuit hun eigen drijfveren – passend bij onze organisatie – een bijdrage willen leveren aan onze organisatie. Kern- en functiecompetenties zijn daarbij leidend. Het werven van de medewerkers krijgt daarmee een eigentijds gezicht.

Doelstellingen:

- *competenties en vaardigheden medewerkers permanent blijven ontwikkelen;*
- *streven naar charter diversiteit;*
- *minimaal 2 stagiaires per jaar aan het werk;*
- *minimaal 1 medewerker met een arbeidsbeperking werkzaam;*
- *actueel functiehuis met functiebeschrijvingen, -competenties en -waardering;*
- *voor alle vacatures werven we modern via onze nieuwe 'werken bij omgeving' en bouwen we stap voor stap aan het juiste 'audience' rondom onze organisatie.*



b. Processen

Ten tijde van het schrijven van dit jaarplan is de interne organisatie intensief aan de slag om de opgelopen werkvoorraden in de volle breedte van ons proces te normaliseren. Daarvoor is een separaat Cluster X ingericht zodat de andere clusters zich kunnen focussen op een gezonde werkvoorraad. Parallel hieraan loopt een traject om het proces nóg beter te optimaliseren. Die 'lessons learned' zullen uiterlijk in 2022 zijn beslag krijgen.

Ook zetten we de volgende stappen op het gebied van ICT: de doorontwikkeling van de huidige (thuis)werkomgeving en het ICT-systeem voor het primaire proces. Daarnaast komt er focus op het sturingsmodel. Om processen nog beter en vooral pro-actiever te kunnen sturen is er steeds meer behoefte aan goed geclassificeerde data. De informatievoorziening wordt verder gedigitaliseerd enerzijds door de processen verder te digitaliseren en anderzijds door verschillende databronnen samen te brengen in een datawarehouse. Het is noodzakelijk om de stuurinformatie te herijken zodat sturing op status (reactief) kan worden omgezet in sturing op trends en ontwikkelingen (pro-actief). Een passend management dashboard is daarbij essentieel zodat de actuele voorraad, normen en doelstellingen actueel inzichtelijk zijn. Ook trends en ontwikkelingen kunnen daarmee tijdig worden gesignaleerd. Dashboards zijn de ondersteunende tools die in 2022 volledig worden omarmd zodat de gehele dienstverlening nauwkeurig kan worden gemonitord. Deze dashboards zijn niet alleen voor de interne organisatie van belang. Een wens vanuit de participerende (branche)organisaties en stakeholders is het real time inzicht hebben in het reilen en zeilen van het klachtenloket en/of geschillencommissie zodat op elk gewenst moment de benodigde gegevens kunnen worden geraadpleegd (zie ook hoofdstuk 6b).

Doelstellingen:

- *lessons learned zijn volledig doorgevoerd en ingebed in de organisatie;*
- *doorontwikkeling van (thuis)werken;*
- *doorontwikkeling sturingsmodel;*
- *stuurinformatie herijken;*
- *verkennen mogelijkheden portaal voor informatievoorziening brancheorganisaties en andere stakeholders.*

Uiteraard blijven we waken voor een snelle procedure, een van onze onderscheidende waarden. De meetinstrumenten hiervoor zijn de gemiddelde behandelingsduur en uitspraakduur. Doelstelling voor 2022 is dat op basis van alle producten de gemiddelde behandelingsduur voor alle commissies gezamenlijk onder de 4,0 maanden ligt. Variatie in de gemiddelde behandelingsduur komt door het al dan niet inzetten van een deskundigenonderzoek, complexiteit van het geschil of onvoorziene omstandigheden. Streven is dat maximaal 15% van de afzonderlijke geschillencommissies een behandelingsduur heeft van langer dan 5,5 maanden. De gemiddelde uitspraakduur voor alle geschillencommissies gezamenlijk ligt onder de 1,2 maanden. Gezien het perspectief dat 2021 ons nu geeft, lijken deze getallen ook realistisch.

Doelstellingen:

- *gemiddelde behandelingsduur voor alle commissies gezamenlijk < 4 maanden;*
- *maximaal 15% van de afzonderlijke geschillencommissies behandelingsduur > 5,5 maanden;*
- *gemiddelde uitspraakduur voor alle commissies gezamenlijk 1,2 maanden.*

c. Kwaliteitsmanagementsysteem

De kwaliteit van onze dienstverlening wordt geborgd met een goed ingericht kwaliteitsmanagementsysteem. Zo heeft elke organisatie behoefte aan gedegen managementinformatie die op elk moment valt te raadplegen. In 2021 zijn er forse stappen gezet in de ontwikkeling van het dashboard waarin de omvang, onderdelen van het proces en de ouderdom van klachten en geschillen beter inzichtelijk zijn.



Het systeem zorgt voor inzicht in kwaliteit van het verrichte werk zoals de actuele situatie van de voorraad in verhouding tot de normen en het begrote aantal zaken. Het dashboard is daarmee hét instrument om ons proces en dienstverlening nauwkeurig te monitoren, te sturen en bij te sturen indien normen of doelen niet gehaald dreigen te worden waardoor alle betrokkenen sneller worden geholpen. Knelpunten worden gesignaleerd en structureel opgelost. Ons dashboard wordt in 2022 verder doorontwikkeld en geactualiseerd zodat continu kan worden ingespeeld op behoeften vanuit elke betrokken partij. Kritische prestatie indicatoren moeten (opnieuw) worden vastgesteld en inzichtelijk worden gemaakt. In 2022 'omarmen' we het dashboard in de volle breedte van onze dienstverlening.

In het kader van de ISO-certificering zal er een overkoepelend driejarenplan ('Masterplan') worden opgesteld om in beeld te hebben hoe een breed spectrum van ISO-normen kunnen gaan auditen. De te houden audits zullen nauwkeuriger en thematisch aansluiten op het jaarplan en de daarin geformuleerde doelstellingen. De thema's van de audits worden getoetst aan specifieke ISO-normen. Het kwaliteitssysteem wordt op deze wijze steeds meer verdiept.

Doelstellingen:

- *doorontwikkeling dashboard;*
- *(opnieuw) vaststellen kritische prestatie indicatoren;*
- *opstellen driejarenplan ISO en auditplan;*
- *minimaal 2 audits per jaar uitvoeren met aansluiting op de thema's uit het jaarplan (auditobjecten).*

8. Financieel volhoudbaar

Het ministerie van Justitie en Veiligheid verstrekt de SGC jaarlijks een beperkte bijdrage voor de koepelkosten. De kosten voor de behandeling van klachten en geschillen worden gedragen door de markt. De participerende brancheorganisaties nemen deze kosten – over het algemeen – voor hun rekening. Sommige sectoren hebben ervoor gekozen om deze kosten in het geheel bij de ondernemer in rekening te brengen. Hybride vormen zijn eveneens mogelijk. De hoogte van de behandelingskosten hangt af van het type zaak. Sommige zaken vergen nu eenmaal meer tijd en/of nog meer deskundigheid – en dus geld – dan andere zaken. Vanwege de laagdrempeligheid van de procedure is het door de indiener van de klacht en/of geschil betaalde bedrag aan klachtengeld of arbitragekosten relatief laag.

a. Bijdrage publieke sector

In de afgelopen jaren is de structurele bijdrage vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid telkens naar beneden bijgesteld; tot en met 2022 is de bijdrage vastgesteld op € 645.000,--. Voor de jaren daarna is de financiële bijdrage nog onzeker.

Voor het duurzaam borgen van de laagdrempelige toegang tot het recht in Nederland, is de structurele bijdrage van de overheid essentieel. Zonder toekenning of een nog verdere verlaging van deze bijdrage dreigt er een reëel gevaar dat de vervulling van de maatschappelijke taak van De Geschillencommissie en haar unieke rol in het Nederlandse rechtsbestel ernstig in het gedrang komt. Zij fungeert als bijzonder sluitstuk van de Nederlandse rechtspraak en is daarmee een onmisbaar vangnet voor de Nederlandse ADR-praktijk voor consumenten. Dat is ook in lijn met de eis die de Europese wetgever aan het ministerie van Justitie en Veiligheid stelt uit hoofde van de Europese ADR-Richtlijn 2013/11/EU om te voorzien in sluitend systeem van kwaliteitsvolle en toegankelijke ADR voor ieder consumentengeschil. De Geschillencommissie is toegankelijk en laagdrempelig, waardoor partijen zich écht gehoord voelen. Er is ruimte voor menselijkheid.

Het is dan ook zeer wenselijk dat er een sterkere relatie komt tussen het belang van De Geschillencommissie en een passende overheidsbijdrage. Met de dalende structurele subsidie komt de kwaliteit van ons werk gecombineerd met de druk op de onafhankelijkheid meer en meer in het geding. De kwaliteit die wij elke dag leveren is voldoende. Vanuit de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij vervullen kunnen en willen wij daar geen genoeg mee nemen. De samenleving verlangt dat ook. Zij vraagt – terecht – elke dag meer en meer zodat onze prestatie inhoudelijk en kwalitatief elke dag naar een niveau hoger gebracht moet worden.

In 2019 hebben we – door de dalende structurele subsidie – een reorganisatie doorgemaakt waarbij vele functies noodzakelijkerwijs zijn weg gereorganiseerd. Gebleken is echter dat een aantal van deze functies cruciaal zijn voor ons primaire proces: de afhandeling van klachten en geschillen. De volgende stap is dan ook om deze functies nieuw leven in te blazen en is ook noodzakelijk naar een (nog meer) volwassen organisatie. Als we dat niet kunnen doen blijven we stilstaan en dat is per definitie achteruitgang. Met dit jaarplan en de daarbij behorende begroting vragen we nadrukkelijk een grotere bijdrage van de overheid om toegang te blijven bieden tot het recht en de kwaliteit te leveren die daar elke dag voor nodig is. De focus ligt daarbij met name op transparantie en laagdrempeligheid.

Daarnaast zien wij een andere niet wenselijke ontwikkeling. Brancheorganisaties en ondernemers in het geschil betalen de kosten voor behandeling van klachten en geschillen. Om onafhankelijkheid en onpartijdigheid te kunnen waarborgen is het onaanvaardbaar dat brancheorganisaties voor een substantieel deel de aan ons verbonden kosten voldoen. Een intensieve dialoog met de overheid is daarvoor een strikte voorwaarde nu zij de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van onze organisatie dient te waarborgen. Dat draagt ook bij aan het vertrouwen van de rechtzoekenden.



	2016 (mio)	2017 (mio)	2018 (mio)	2019 (mio)	2020 (mio)	2021	2022	2023
Subsidie J&V	1,369	1,273	0,907	0,755	0,645	0,645 + lpi*	0,645 + lpi*	?

*lpi: loon en prijsindexatie

In 2022 wordt ons netwerk verder uitgebouwd naar de diverse overheden. Op basis van incidentele financieringsmiddelen worden er incidentele/projectmatige activiteiten ontplooid ten behoeve van de inrichting van klachtenloketten en/of geschillencommissies, kwaliteitsprojecten en/of andere trajecten.

b. Financieringsmodel participerende organisaties

Bij het oprichten van een klachtenloket en/of geschillencommissie worden er met de participerende brancheorganisatie(s) financiële afspraken gemaakt voor de dekking van de kosten voor de behandeling van klachten en geschillen. Bij het merendeel bestaan die afspraken reeds decennia lang en bestaat de behoefte om de financiering anders in te richten. Ook in 2022 zullen we in overleg met de brancheorganisaties blijven verkennen naar andere financieringsmethoden: Financiering op Maat. Een financiering naar de wensen van de brancheorganisatie en de mogelijkheden van De Geschillencommissie. Het kostprijsmodel, het principe dat de ondernemers zich gezamenlijk aansluiten of op basis van een systeem van de 'vervuiler' betaalt, zijn enkele voorbeelden van de mogelijkheden waarbij de positie van de brancheorganisatie onveranderd blijft.

c. Caseload

De participerende brancheorganisaties en/of de ondernemers in het geschil zijn degenen die de kosten betalen voor behandeling van klachten en geschillen. De SGC laat in de begroting van 2022 een lichte stijging zien van klachten en daarmee de oplossingen. Wellicht mede ingegeven door de omstandigheden die Corona met zich mee heeft gebracht, zijn we in 2020 geconfronteerd met een verdubbeling van instroom aan zaken die uit kunnen monden in klachten. Zeker in bepaalde sectoren was die tendens goed zichtbaar. Het jaar 2020 kan zeker niet als een leidend jaar worden beschouwd.

SGC

	<i>Begroting 2022</i>	<i>Begroting 2021</i>	<i>Realisatie 2020</i>
Klachten	3.611	3.519	3.999
Onderlinge oplossingen	1.116	1.024	1.184
Schikkingen door deskundigen	59	46	182
Uitspraken	1.577	1.358	1.418

SGB

	<i>Begroting 2022</i>	<i>Begroting 2021</i>	<i>Realisatie 2020</i>
Klachten	169	244	185
Onderlinge oplossingen	51	55	61
Uitspraken	68	115	82