



# JAARPLAN 2021

*Voelbaar  
rechtvaardig  
voor iedereen*

**Stichting  
Geschillencommissies  
voor Consumentenzaken**

**Stichting  
Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf**



de geschillencommissie

## Inhoud

1. Waar het begon.....	3
2. Missie en visie.....	4
3. Vaststellen en 'doorleven'.....	5
4. Positionering .....	6
5. Kwaliteit is de voorwaarde .....	8
a. Kwaliteitsprogramma .....	8
b. Kwaliteitsmanagementsysteem.....	9
c. Kennis- en expertisecentrum .....	9
6. De Buitenwereld.....	11
a. Samen werken aan kwaliteit.....	11
b. Collega-geschilleninstanties.....	12
c. Groei .....	12
d. Klachtenloket en Geschillencommissie voor Consumentenzaken .....	12
e. Uitsprakenregister .....	14
7. De Binnenwereld .....	15
a. Onze organisatie en haar medewerkers .....	15
b. Product/markt- en procesoptimalisatie .....	16
8. Financieel volhoudbaar .....	18
a. Structurele subsidie .....	18
b. Corona subsidie.....	18
c. Kostprijsmodel.....	19
d. Caseload.....	19
9. De Geschillencommissie anno 'nu' .....	20



## 1. Waar het begon...

...en verder gaat met het jaarplan 2021!

In haar 50-jarig bestaan is De Geschillencommissie dé instantie voor consumenten, patiënten en ondernemers om hun klachten en geschillen snel, eenvoudig, goed(koop) en laagdrempelig op te lossen. Ook in 2021 levert onze organisatie deze betrouwbare toegang tot het recht, ontlast zij de rechtspraak in Nederland en bouwt zij aan verdere professionalisering. Deze belangrijke maatschappelijke bijdrage is te danken aan de grote betrokkenheid en professionaliteit van de (bijna) 500 professionals die aan onze organisatie verbonden zijn: voorzitters, commissieleden, deskundigen, mediators en secretarissen. Rechtspreken met experts uit de praktijk is één van hun drijfveren om jaarlijks duizenden klachten en geschillen op een onafhankelijke wijze op te lossen. Gelukkig staan zij er niet alleen voor; met de grote inzet van de medewerkers op ons bureau kunnen zij hun functie optimaal vervullen. Ons bestuur vormt het fundament van onze organisatie.

Dit jaarplan omschrijft hoe De Geschillencommissie in 2021 haar missie ten dienste van de samenleving gaat realiseren. Haar visie, missie en kernwaarden zijn daarbij leidend waarbij het meerjarenplan 'DGC in 2025' als uitgangspunt dient. U leest bijvoorbeeld hoe we het recht dichterbij iedereen willen brengen, hoe we rechtzoekenden sneller duidelijkheid willen bieden over hun positie en de toegang tot het recht gaan moderniseren. Ook wordt stilgestaan bij de ontwikkelingen binnen onze organisatie die vaak verborgen blijven voor de buitenwereld zoals ons personeelsbeleid, ICT aspecten en ons financiële stelsel. Gezien hun verwevenheid en dat het gros van de initiatieven op beide Stichtingen betrekking heeft, gaat dit jaarplan zowel over de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) als over de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB).

Wij willen de kwaliteit van ons werk hooghouden, zodat De Geschillencommissie een betrouwbaar adres is en blijft voor laagdrempelige klachten- en geschilafhandeling. De Geschillencommissie is onmisbaar en vormt een belangrijk sluitstuk in de Nederlandse rechtspraak. Zij ontlast aantoonbaar de rechtspraak en kan nu en in de toekomst dé laagdrempelige oplossing bieden voor klachten en geschillen. Daartoe blijven wij deskundigheid binnen onze organisatie bevorderen en kennis delen mét franje.

In 2021 is De Geschillencommissie voelbaar rechtvaardig voor iedereen!

*Jacqueline Berkelaar*  
*directeur De Geschillencommissie*  
*september 2020*



## 2. Missie en visie

In de missie geven wij aan wat wij willen betekenen voor klanten, medewerkers, stakeholders en andere belanghebbenden. De missie maakt de toegevoegde waarde duidelijk, geeft weer waar zij voor staat en waarin zij zich onderscheidt van andere organisaties. Bij de missie horen de identiteit en kernwaarden van de organisatie die het kader vormen waarbinnen ons handelen en besluiten plaatsvinden.

Onze missie is: *"De Geschillencommissie is dé instantie om alle mensen met een klacht of geschil op een eenvoudige manier te faciliteren in het vinden van een goede oplossing"*.

De Geschillencommissie staat daarbij voor de volgende kernwaarden:

- onpartijdig (waarin ook onafhankelijkheid is vervat);
- eenvoudig (met als belofte eronder: snel en transparant);
- deskundig; en
- eerlijk.

Met haar visie geeft De Geschillencommissie antwoord op de vraag waar de organisatie naar toe streeft; hoe zij zichzelf ziet in de wereld van morgen. De visie geeft richting en inspireert. De visie biedt een fundament en verbindt bestuur, directie, medewerkers en de professionals aan een gemeenschappelijk doel.

De visie is: *"De Geschillencommissie is in 2025 een wendbare, professionele organisatie die inspeelt op veranderde omstandigheden en op vragen uit de maatschappij zodat zij (h)erkend wordt als het kennisinstituut dat een eenvoudig, eerlijk en onpartijdig alternatief voor de gewone rechter biedt"*.

De Geschillencommissie manifesteert zich stap voor stap verder als hét kennis- en expertisecentrum. Ketencommunicatie, zichtbaarheid, kennis delen, leren van klachten en klachten in een zo vroeg mogelijk stadium oplossen of zelfs voorkomen zijn elementen die daarin een cruciale rol spelen. Het bedrijfsleven laat met aansluiting zien te staan voor kwaliteit en garandeert hun klanten een goede, onafhankelijke klachten- en geschillenafhandeling. Verdere digitalisering van de gehele organisatie, verbreding van het werkterrein en een sterk relatiemanagement dragen bij aan de positionering van De Geschillencommissie zodat deze verankerd is in de maatschappij en de rechtspraak verrijkt.



### **3. 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'. Met het managementteam creëren wij 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 2021 zijn wij voelbaar rechtvaardig voor al onze klanten.

Dit alles begint met het vaststellen van het integrale Jaarplan 2021 door de besturen van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

De doelstellingen 2021 dragen bij aan het realiseren van onze missie en visie van De Geschillencommissie. Met deze doelstellingen toont De Geschillencommissie haar ambities voor het jaar 2021. De doelstellingen worden aan de hand van een jaarkalender met daarvoor verantwoordelijk gestelde medewerkers in een actieplan vertaald.



#### 4. Positionering

De Geschillencommissie is in 2021 zichtbaarder dan ooit tevoren en positioneert zich als hét kennis- en expertisecentrum. Reeds jarenlang handelen wij klachten en geschillen af voor individuele casuïstiek en deze ervaring kan nog beter worden benut. Ketencommunicatie is essentieel: informatie-uitwisseling op het juiste moment, op de juiste plaats en met de juiste belanghebbenden. Wij gaan kennis en ervaring rondom het afhandelen van klachten en geschillen structureel delen en uitwisselen met participerende organisaties, doorverwijzers (rechtsbijstandsverzekeraars, ACM etc), collega geschilleninstanties, overheid, onderwijs en alle andere partners die om De Geschillencommissie heen staan. Eén van onze doelen is om (toekomstige) klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen of zelfs te voorkomen. Door te leren van klachten kan de kwaliteit in de sector naar een hoger niveau worden gebracht. We gaan intensiever aan de slag met het verdiepen en optimaliseren van de voorlichting aan consumenten en ondernemers. Van belang hierbij is dat het bedrijfsleven inziet dat door aansluiting bij De Geschillencommissie te 'staan voor kwaliteit' door hun klanten een goede, onafhankelijke klachten- en geschillenafhandeling aan te bieden. Marketing speelt hierin een cruciale rol. Met het nieuwe Klachtenloket voor Consumentenzaken en de nieuwe Geschillencommissie voor Consumentenzaken kan De Geschillencommissie zich breder positioneren. Bij de SGB zal in 2021 een soortgelijke zakelijke commissie en een daaraan verbonden klachtenloket worden ingericht.

Een optimaal functionerend uitsprakenregister (zie ook hoofdstuk 6.e) dat voor iedereen toegankelijk is en waaruit veel informatie kan worden gehaald, is het vertrekpunt: commissies communiceren immers door middel van hun uitspraken met de 'buitenwereld'. Een start voor het maken van analyses van uitspraken van bepaalde commissies draagt bij aan het delen van kennis. De eerste ervaring daarmee is in 2020 al opgedaan in de zorgsector.

Sterk relatiemanagement vormt de basis voor verankering van de positionering van De Geschillencommissie in de maatschappij. Zodat De Geschillencommissie bij iedereen op het netvlies staat: consumenten, bedrijfsleven, participerende organisaties, overheid, doorverwijzers, onderwijs, media etc. Goede contacten met branche-, consumenten- en ondernemersorganisaties én ook het versterken van de relaties met de doorverwijzers, overheid, onderwijs, media, collega geschilleninstanties (zoals ADR-instanties en geschilleninstanties in de zorg) etc. zijn cruciaal.

Soms solo, soms in de één op één relatie en soms breder met elkaar optrekken voor het delen van kennis en verspreiden van informatie om het recht dichterbij iedereen te krijgen. Door de verbreding van het werkterrein (publiek/privaat) en verdere digitalisering (vereenvoudiging van het proces) geven wij dit een extra impuls.

We zetten duidelijk in op vier gebieden die een 'relatie' met elkaar hebben om over onze positionering te communiceren: **online**, **offline**, **persoonlijk** en **social media**. De touch points - in elk gebied - formuleren we helder en maken we concreet. De meerwaarde ontstaat als we synergie realiseren tussen de diverse touch points in de vier gebieden.



#### *Communicatiedoelstellingen:*

- *Zichtbaar en herkenbaar in de markt bij branches, doorverwijzers, media, politiek etc. -> naamsbekendheid verhogen*
- *We communiceren d.m.v. onze uitspraken:*
  - *uitsprakenregister is optimaal toegankelijk en bevat die informatie die wordt gevraagd en daarmee essentieel is voor de 'buitenwereld';*
  - *analyses uitspraken van minimaal 5 commissies (naast de zorgcommissies) en publiceren online (in de markt en bij ons zelf);*
- *Inspelen op klantbehoeften:*
  - *oprichten en inrichten van een Klachtenloket en Geschillencommissie voor Ondernemerszaken onder de SGB;*
  - *inhoudelijk en met onderscheidende zichtbaarheid en daarmee vermarkten van de beide Klachtenloketten en Geschillencommissies voor Consumenten- en Ondernemerszaken;*
- *Duurzame koppeling met onderwijs en 'gevraagd' worden voor minimaal 2 gastcolleges;*
- *Organiseren van twee congressen (Zorg en Wet Kwaliteitsborging in de Bouw);*
- *Krachten bundelen met collega-geschilleninstanties (zoals collega ADR-instanties en geschilleninstanties in de zorg zoals SKGE).*

Hierin speelt tevens reputatiemanagement een belangrijke rol; reputatiemanagement als 'instrument' om het imago van De Geschillencommissie beter en proactief te regisseren waardoor er een aantrekkelijk beeld wordt gecreëerd. Enerzijds door eigen informatie optimaal te presenteren - inhoudelijk en verbindend - en anderzijds door de regie te voeren over en/of dialoog aan te gaan met berichten die derden over de organisatie plaatsen. Positieve reputatie zorgt voor vertrouwen, negatieve reputatie daarentegen kan een belemmering vormen voor nieuwe klanten. Van belang is om zelf controle uit te oefenen op het beeld dat naar buiten komt waarmee een positieve reputatie wordt gecreëerd. Negatieve beeldvorming kunnen we niet voorkomen, wel goed managen!

#### *Reputatie doelstellingen:*

- *Binnen het communicatielandschap reputatie in kaart brengen; meten is weten!;*
- *Managen van recensies:*
  - *negatieve recensie omvormen in positieve en leren van negatieve recensies;*
  - *bedanken voor een positieve recensie helpt reputatie te verhogen;*
  - *snel reageren op vragen zodat men zich gehoord voelt;*
- *Zelf actief op social media kanalen; zij het wel beperkt qua aantal (en positie) kanalen om overzicht te behouden;*
- *Actief monitoren 'in de markt' dat er actuele en juiste informatie over De Geschillencommissie online (en waar mogelijk ook offline) zo veel mogelijk synchroon loopt.*



## 5. Kwaliteit is de voorwaarde

### a. Kwaliteitsprogramma

Al 50 jaar heeft De Geschillencommissie stevige ambities en zijn we dat aan onze stand verplicht die waar te maken voor al onze klanten... ook dit jaar! Ze stellen hun vertrouwen in ons dat wij ons werk goed doen. Willen we ertoe blijven doen, dan is het nodig dat de kwaliteit van 'het hart van ons werk' altijd op hoogstaand niveau is en we ons continu verbeteren; morgen net weer iets beter doen dan vandaag. Er mag geen enkele twijfel bestaan over onze onafhankelijkheid en deskundigheid. Om die reden is ook eind 2018 een actieprogramma Kwaliteit geschreven en is tot op de dag van vandaag nog steeds actueel. Onafhankelijkheid, transparantie, deskundigheid, maatschappelijke verantwoordelijkheid en lerend vermogen zijn onderwerpen uit het programma. Vele actiepunten uit dat programma zijn al ingevoerd, sommige worden in 2021 opgepakt en zijn hieronder opgenomen.

Kennis uit de commissies en haar uitspraken terugkoppelen aan branches en deze ook periodiek met branches afstemmen. Informatie en kennis over en weer delen, juist ook zodat onze kennis nog beter wordt gevoed. Dit lerend vermogen draagt ook bij aan ketencommunicatie. Een optimaal uitsprakenregister en analyses van uitspraken zijn hierin cruciaal (zie hoofdstuk 4 positionering).

Daarnaast is het van belang dat ook de interne kennis continu op niveau is en blijft. De uitspraken van de diverse geschillencommissies kunnen bijdragen aan de informatieverstrekking en advisering die plaatsvindt aan de 'voorzijde' van ons proces. Kennis actief delen zowel generiek als voor specifieke sectoren. Dat is 'samen werken aan kwaliteit'.

Verdere invulling van het kwaliteitsprogramma zal plaatsvinden op de volgende aspecten:

- structurele intervisie van alle professionals;
- alleen actieve leden van de rechterlijke macht als voorzitter van commissies aan ons verbinden;
- voor toegankelijkheid is het van belang dat iedereen begrijpt waar de uitspraken over gaan, goed leesbare uitspraken kunnen daarbij helpen;
- kwaliteitsbijeenkomsten voor alle professionals.

#### *Doelstellingen:*

- *structureel (inhoudelijke) interne kwaliteitsbijeenkomsten voor en met de medewerkers, minimaal 1x per kwartaal;*
- *structureel (inhoudelijk) periodiek overleg met brancheorganisaties voor kennisdeling;*
- *intervisie is permanent ingeregeld, minimaal eenmaal in de vier jaar per professional vindt intervisie plaats;*
- *voorzitters die geen lid zijn van de rechterlijke macht vloeien af op natuurlijke wijze;*
- *minimaal 2 kwaliteitsbijeenkomsten in 2021 bij voorkeur in combinatie met begrijpelijke taalbijeenkomsten voor professionals;*





de geschillencommissie

#### b. Kwaliteitsmanagementsysteem

Streven naar de hoogst haalbare kwaliteit van onze dienstverlening is essentieel om van betekenis te blijven. De hele organisatie draagt bij aan het optimaliseren van de kwaliteit van dienstverlening.

Het kwaliteitsmanagement ISO 9001 is daarbij de kapstok en wordt ingebed in de organisatie:

- interne processen helder hebben voor iedereen en verbeteren waar dat kan;
- tijdig in kaart brengen van risico's en kansen en daarop inspelen;
- voldoen aan eisen van klanten en daarmee klanttevredenheid verhogen.

ISO geeft dagelijks de aanzet om na te denken en te werken met een goed geïmplementeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Er zullen regelmatig kwaliteitsmetingen moeten plaatsvinden om tijdig bij te sturen indien nodig, of juist een extra boost te geven de doelstellingen gehaald worden. Rapportages over risico's en kansen zorgen voor een goed beeld zodat bepaald kan worden welke kant de organisatie op moet gaan. Bovenal wordt hiermee vastgesteld waar verbetering mogelijk is hetgeen de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. Het continu verbeteren van de eigen organisatie is hét ultieme doel.

Het kwaliteitsmanagementsysteem moet worden gezien als een verbetering voor de organisatie en niet als een 'last'. Creëren van draagvlak en awareness bij alle in de organisatie werkzame personen is daarbij essentieel om het tot een succes te maken. Het wordt een onderdeel van het dagelijkse werk.

#### *Doelstellingen:*

- *Kwaliteitsbewustzijn bij iedereen in de organisatie;*
- *Ingebed verbeterproces;*
- *ISO vindt structureel elk jaar plaats;*
- *Auditplanning wordt elk jaar opgesteld en vastgesteld;*
- *Minimaal 2x per jaar interne audit;*
- *Tevredenheidsonderzoeken (klanten, commissies en medewerkers) worden minimaal 1x per twee jaar uitgevoerd.*

#### c. Kennis- en expertisecentrum

Professionals (samen met onze eigen professionals) kunnen rekenen op onze kennis en ervaring op het gebied van klachten- en geschillenafhandeling. Dit geldt uiteraard ook voor consumenten, ondernemers en alle anderen die een beroep op ons doen. In de afgelopen jaren heeft De Geschillencommissie zich in de zorgsector reeds ontwikkeld tot het kennis- en expertisecentrum. Zij is een veel gevraagde en graag geziene inhoudelijke gast op congressen en bijeenkomsten. Brancheorganisaties, professionals, klanten, andere partners en geschilleninstanties in de zorg doen een beroep op onze kennis en ervaring en weten ons te vinden.

De Geschillencommissie wil een leidende rol nemen op het gebied van klachten- en geschillenafhandeling naast de gewone rechtspraak. Het is essentieel om kennis te ontwikkelen, te verbinden én te delen: de markt brengt kennis naar ons en wij brengen kennis naar de markt.

Hiermee kunnen we het predicaat 'De Geschillencommissie is het kennis- en expertisecentrum' écht gaan waarmaken. Dat gaat hand in hand met ketencommunicatie en draagt bij aan verankering van de organisatie in de Nederlandse rechtspraak (zie hoofdstuk 4 positionering).



de geschillencommissie

Het kennis- en expertisecentrum van De Geschillencommissie moet verder worden ontwikkeld en kenmerkt zich als volgt:

- het 'halen' van kennis van buiten en het ontwikkelen en borgen van (nieuwe) kennis binnen;
- het distribueren van kennis naar haar klanten;
- het geven van voorlichting en training in een juiste toepassing van deze kennis, zowel intern als extern;
- het toegankelijker maken van kennis voor toekomstig gebruik, intern en extern (ontsluiten data);
- combineren van kennis binnen gerelateerde markten.

*Doelstellingen:*

- *structureel (inhoudelijk) periodiek overleg met brancheorganisaties voor kennisdeling, we 'zetten partijen aan' tot het brengen van kennis uit hun markt;*
- *structureel (inhoudelijke) interne kwaliteitsbijeenkomsten minimaal 1x per kwartaal, waar mogelijk betrekken we externe partners/klanten vanuit de inhoud;*
- *streven om minimaal 1x per 2 maanden kennis inhoudelijke onderwerpen naar buiten te brengen (zowel online als offline)*



## 6. De Buitenwereld

Onze buitenwereld vraagt elke dag om maximale aandacht. Buiten, wat u reeds las in het hoofdstuk over positionering duiden we hier nog een aantal speerpunten voor 2021.

### a. Samen werken aan kwaliteit

Met het gedachtengoed 'samen werken aan kwaliteit' is reeds gericht ingezet op partnership met brancheorganisaties, consumenten-/cliëntenorganisaties, bedrijfsleven en alle andere stakeholders. Het geeft een duidelijk objectief met een uitdagende stip op de horizon: 'samen werken aan kwaliteit'! Dit platform kan en moet nóg breder worden ingezet om ons te profileren en de naamsbekendheid te verhogen bij zowel bestaande als nieuwe klanten, de ACM, het juridisch loket, de Raad voor Rechtsbijstand, het onderwijs en rechtsbijstandsverzekeraars. Zo zal er, zeker voor de laatste categorie, de mogelijkheid van een 'fast lane' aanbieden worden verkend. Daarmee kunnen zij voor hun cliënten een nog snellere toegang krijgen tot onze organisatie.

Onderwijs... het is maar 1 woord in bovenstaande alinea. Het behoeft namelijk meer en onderscheidende aandacht in dit jaarplan. De Geschillencommissie maakt ten tijde van het tot stand komen van dit jaarplan forse stappen in duurzaam verbinden met het onderwijs. Dit jaar zijn stagiaires bij ons druk in de weer met afstudeeropdrachten en daarmee ook bij ons aan het werk. Vanuit concreet samen geformuleerde opdrachten konden wij aanbevelingen en concrete informatie gebruiken in betere en heldere communicatie voor onze klanten. Daarbij waren andere studenten bij ons druk bezig met promotieonderzoek en het analyseren van uitspraken in de zorgsector.

Dit illustreert hoe waardevol het is om vanuit inhoud en ambitie te verbinden met kennisinstellingen. Wij zijn zelf een organisatie die in het diepst van haar genen moet kunnen vertrouwen op aanwezige juridische kennis. In 2021 kiezen we voor een zeer duidelijke koers om samen met kennisinstellingen op te trekken. Uitdagende perspectieven te schetsen en balans te brengen in het 'halen en brengen' voor student, onderwijsinstelling en ons zelf.

We doen dit stap voor stap, en met verve. We gaan voor een 'brede verbinding' met de vakgebieden recht, communicatie en bedrijfsvoering; mbo, hbo (+ lectoraat) en wetenschappelijk. Daar waar we vanuit inhoud (studie en werk) verbinden, maken we het mogelijk om voor de student (en de opleiding) een echte 'ontmoeting' te faciliteren tussen theorie en praktijk. Ook hier als vanzelfsprekend met de waarde propositie eronder: 'samen werken aan kwaliteit'.

Echt verbonden zijn met kennisinstellingen past in de brede maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij voelen bij De Geschillencommissie en is daarmee een bewuste keuze.

#### *Doelstellingen:*

- *Partners in 'samen werken aan kwaliteit' betrekken en positie geven rondom dit gezamenlijke gedachtengoed;*
- *Verkenning van de 'fast lane' met rechtsbijstandsverzekeraars;*
- *Op diverse studieniveaus minimaal 2 stageplaatsen per jaar in verschillende vakgebieden met mogelijkheid van werkopdrachten, afstudeeropdrachten of onderzoekopdrachten;*
- *Vanuit inhoud en onderzoek een duurzame verbinding met een lectoraat (hbo);*



de geschillencommissie

- *Verzorgen van gastcolleges in minimaal 2 vakgebieden door diverse mensen in onze organisatie.*

#### b. Collega-geschilleninstanties

Intentie is om ook in 2021 een ADR-congres te organiseren met de 3 collega ADR-instanties waarbij dat wel afhankelijk is van de te verstrekken subsidie vanuit Europa. Daarmee kunnen we ons profileren en de naamsbekendheid verhogen. Dit vervolgcongres is voor de 4 ADR-instanties de kans om ons in 2021 gezamenlijk aan de buitenwereld te laten zien.

*Doelstelling: afhankelijk van de te verlenen subsidie uit Europa en de ontwikkelingen rondom Corona wordt in 2021 een ADR-congres gehouden.*

Daarnaast is het interessant om de mogelijkheden te verkennen naar een eerste stap van één-loket gedachte. Deze verkenning zal zich eerst richten op de zorgsector gezamenlijk met (bij voorkeur twee) geschilleninstanties om één portaal te kunnen bieden voor zorggeschillen. Leren van elkaar(s klachten) en één toegang bieden voor cliënten en zorgaanbieders zijn daarbij de drijfveren.

*Doelstelling: verkenning voor mogelijk aanbieden van één portaal voor zorggeschillen.*

#### c. Groei

Er blijft vraag naar het oprichten van klachtenloketten en geschillencommissies, zowel onder de SGC als de SGB. Deze verdere groei zal beheerst en met behoud van kwaliteit moeten plaatsvinden. Er zal continu een afweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds groei en anderzijds belasting van de organisatie. Voor 2021 is de doelstelling dat er meer klachtenloketten en geschillencommissies worden ingesteld naar wens van de klant zodat enerzijds wordt voldaan aan het ultieme doel om 'toegang tot het recht te bieden voor iedereen' en klachten in een zo vroeg mogelijk stadium laagdrempelig op te lossen. Zij worden ingesteld conform het kostprijsmodel.

Concreet betekent dat onder de SGB het Klachtenloket en de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken operationeel zal zijn. Naar verwachting zal eveneens – afhankelijk van de uitkomst van het politieke traject – een commissie worden opgericht voor de agro-nutri sector welke een wettelijke grondslag zal kennen.

*Doelstellingen:*

- *in 2021 zijn 2 nieuwe geschillencommissies ingesteld onder de SGC (bij voorkeur met een klachtenloket)*
- *in 2021 zijn 2 nieuwe geschillencommissie ingesteld onder de SGB (bij voorkeur met een klachtenloket)*

Sinds 2017 faciliteert de SGC 17 geschillencommissies in de zorgsector waarbij wij niet alleen de grootste geschilleninstantie zijn doch ook worden gezien als hét kennis- en expertisecentrum die een onafhankelijke klacht- en geschilafhandeling garandeert. Het streven is om in 2021 meer geschillencommissies in de zorg te faciliteren, hetgeen sterk afhankelijk is van de uitkomsten van de evaluatie aangaande de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze uitkomsten worden aan het einde van het jaar 2020 verwacht. De Geschillencommissie krijgt daarmee een (nog) sterkere positie in de zorg.

*Doelstelling: in 2021 is minimaal 1 nieuwe geschillencommissie in de zorg ingesteld onder voorbehoud dat de wetsevaluatie daartoe mogelijkheden biedt.*



#### d. Klachtenloket en Geschillencommissie voor Consumentenzaken

Het Klachtenloket en de Geschillencommissie voor Consumentenzaken is eind 2019 ingesteld waarbij ondernemers zich kunnen registreren. Deze is specifiek bedoeld voor (separate) ondernemers die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie én waarvoor De Geschillencommissie geen sectorale commissie faciliteert. De praktijk leert dat ondernemers zich niet zonder meer aansluiten bij onze organisatie. Ook constateren we dat als ondernemers wordt gevraagd zich aan te sluiten omdat er bij ons een klacht over hun product of dienst is binnengekomen, zich evenmin aansluiten.

Eind 2019 en begin 2020 zijn er een aantal verkenningen in de markt gedaan waarbij we in een tweetal regio's in het land persoonlijk gesproken hebben met lokale overheden (bestuurlijk en ambtelijk in het economische domein) en ondernemerscollectieven. Daar hebben we gesproken over de waarde van dit klachtenloket en deze geschillencommissie voor ondernemers en hun klanten. Vanuit enthousiasme werd medewerking aangeboden om in de desbetreffende ecosystemen 'het verhaal' van De Geschillencommissie en haar meerwaarde – en specifiek deze geschillencommissie en haar klachtenloket – te komen vertellen. Lokale overheden waren heel duidelijk... "Wij vinden het belangrijk dat ondernemers 'staan voor kwaliteit' en dat ze dat met een aansluiting bij De Geschillencommissie ook effectief laten zien. Spreekt voor zich dat daarmee ook de consument – onze burger – is geholpen."

Voornemen was om in het tweede kwartaal van 2020 (en toen kwam Corona) in de vorm van een tweetal 'proeftuinen' met dit klachtenloket en deze geschillencommissie de markt te consulteren (online, offline, persoonlijk en social). 'Staan voor kwaliteit' als waarde waarmee klant en ondernemer het belang onderstrepen van aansluiting door de ondernemer. De ondersteuning door het klachtenloket en wellicht het voorleggen aan de geschillencommissie laten zien dat de ondernemer ook zijn of haar verantwoording neemt mocht men er onderling niet uitkomen.

Einde 2020 wordt er voorzichtig – binnen de mogelijkheden die er zijn qua tijd, budget en Corona – verder gegaan met voorbereidingen om de markt in 2021 te consulteren en conversie te maken om registranten aan te laten sluiten bij de Geschillencommissie voor Consumentenzaken en haar Klachtenloket.

Dit is van belang om marktverbreding in het private veld goed te verkennen en van daaruit te leren wat men van ons vraagt.

#### *Doelstellingen:*

- *Marktconsulatie (OOPS) in twee regionale ecosytemen (ondernemersveld en lokale overheden) d.m.v. 'proeftuinen':*
  - *Na evaluatie verdere doorontwikkeling dienstverlening rondom 'staan voor kwaliteit' optimale product/markt combinatie is nodig voor verdere vermarkting;*
  - *Minimaal 250 registranten voor Geschillencommissie en Klachtenloket.*
- *Website [www.staanvoorkwaliteit.nl](http://www.staanvoorkwaliteit.nl) is ten laatste in eerste kwartaal 2021 operationeel en live met daarop een aantal authentieke 'klant-ondernemersverhalen'.*



#### e. Uitsprakenregister

De Nederlandse rechtsstaat kan niet zonder jurisprudentie en zijn voor een groot gedeelte afhankelijk van de rechter. De uitspraken van onze geschillencommissies kunnen daaraan bijdragen. Ook onze geschillencommissies communiceren met 'de buitenwereld' door middel van hun uitspraken. Het uitsprakenregister kan bijdragen aan waardevolle kennisdeling met de maatschappij. Analyses teruggeven aan de markt op die uitspraken zijn daarbij cruciaal. Een goede en up-to-date online presentatie kan bij onze organisatie als kennis- en expertisecentrum niet ontbreken. Het beschikbaar hebben van eerdere uitspraken helpt bij het oplossen van een probleem in nieuwe gevallen waarmee geschillen worden voorkomen.

*Doelstelling: een structureel en altijd up-to-date online uitsprakenregister*



de geschillencommissie

## 7. De Binnenwereld

### a. Onze organisatie en haar medewerkers

De organisatie ontwikkelt zich van taak- naar zaak- en uiteindelijk vraaggericht werken. Daarmee ontwikkelen functies zich ook. Zaak is dat medewerkers blijvend aansluiting vinden bij de ontwikkeling die de functie door maakt zoals de transitie van inside-out naar outside-in denken. De waarde die wij leveren aan elke klant is daarbij cruciaal.

De doorstroom van medewerkers is de motor achter de doorontwikkeling van de organisatie. Als medewerkers zich (verder) ontwikkelen, kunnen ze anders, beter en slimmer ingezet worden. Dit leidt tot betere resultaten en biedt ruimte voor nieuwe medewerkers. De nieuwe medewerkers hebben een frisse blik op de bestaande organisatie hetgeen weer bijdraagt aan verandering van de organisatie.

*Doelstelling: Competenties en vaardigheden van elke medewerker zijn in kaart gebracht en moeten verder ontwikkeld worden (persoonlijk ontwikkelingsplan) met:*

- *Doorontwikkeling van kennis door opleiding/trainingen/cursussen;*
- *Doorontwikkeling van werk gerelateerde vaardigheden zoals autonomie en communicatieve vaardigheden;*
- *Ervaring: uitbreiden van ervaringsmogelijkheden en begeleiden bij praktijkervaring;*
- *Bewustwording en inzicht wanneer het gaat over eigen behoeften, drijfveren, motivatoren, kernkwaliteiten en overtuigingen (belemmerend of stimulerend).*

De Geschillencommissie is een maatschappelijke organisatie. Met haar HRM-beleid draagt zij daaraan bij, speelt zij in op de actuele ontwikkelingen in de maatschappij en zijn de medewerkers een afspiegeling van de samenleving. De Geschillencommissie is een moderne organisatie.

Ten tijde van het schrijven van dit jaarplan bevindt Nederland zich nog steeds in de Coronacrisis. Thuiswerken en flexibele arbeidstijden waren binnen de organisatie verre van gebruikelijk. Gedurende Corona werden we gedwongen om thuis te werken. Dit heeft voor de organisatie ook kansen geboden. Ook na Corona zal er worden ingezet op thuiswerken voor wie dat kan (en wil). Geen vaste werktijden meer, maar flexibele begin- en eindtijden. Dat kan ook helpen om spitsproblemen te voorkomen.

Voorwaarde bij thuiswerken is wel dat er veilig en gezond gewerkt kan worden. Met een mogelijk beroep op de werkkostenregeling (WKR) kan de thuiswerkplek fiscaal vriendelijk en arbo-verantwoord worden ingericht. Voor werknemers die thuis niet de rust kunnen vinden om geconcentreerd te werken, zijn er binnen het kantoor stiltekamers ingericht.

*Doelstelling: flexibiliteit in werken op kantoor/thuiswerken en arbeidstijden is standaard ingeregeld.*

De Geschillencommissie wil kansen bieden aan jonge professionals/stagiaires, migranten en arbeidsgehandicapten. Dat past ook bij De Geschillencommissie als maatschappelijke organisatie. Jonge professionals dé kans bieden om een 'kijkje te nemen in de keuken van De Geschillencommissie'. Jongeren zijn niet alleen energiek en kunnen nieuw perspectief bieden binnen de organisatie, ook hebben zij een andere manier van denken, goede ideeën en kijken zij anders naar producten, diensten en klanten. Zo kunnen stagiaires de organisatie versterken, werkzaamheden verrichten en een kans bieden op een lange, vruchtbare en succesvolle samenwerking. Bovendien komt De Geschillencommissie onder de aandacht van



jongeren en wordt de 'hand shake' gedaan met diverse onderwijsinstellingen hetgeen bijdraagt aan het verhogen van de naamsbekendheid (zie hoofdstuk 6a samen werken aan kwaliteit).

*Doelstelling: minimaal 2 stagiaires per jaar.*

Gezien haar maatschappelijke functie is het van belang dat de medewerkers van De Geschillencommissie een afspiegeling vormen van de maatschappij. Ten eerste kan dat door te zorgen voor culturele diversiteit op de werkvloer. Ten tweede kunnen er kansen worden geboden aan mensen met een beperking op de arbeidsmarkt. Daarbij kan er een beroep worden gedaan op diverse stimuleringsmaatregelen vanuit de overheid (o.a. tegemoetkoming in loonkosten, proefplaatsing en no-riskpolis). Indien de mogelijkheid zich aandient zal daarop worden ingezet.

*Doelstelling: minimaal 1 medewerker met een beperking op de arbeidsmarkt werkzaam.*

In 2019 heeft een reorganisatie plaatsgevonden en daardoor is een nieuw functiehuis ontstaan. Sommige functies zijn weg gereorganiseerd, andere zijn behouden en sommige zijn wel behouden maar staan niet opgenomen in het functiehuis. Van sommige huidige functies bestaan geen functiebeschrijvingen. Daarnaast zijn het merendeel van de functies sterk verouderd en wordt niet meer goed aangesloten bij de doelstelling om tot een klantgerichte organisatie te komen. Deze verouderde functiebeschrijvingen maken het overstappen naar een andere rol binnen de organisatie of het anders invullen van de werkzaamheden onnodig moeilijk. Na het beschrijven van functieprofielen zijn alle functieprofielen gewaardeerd door middel van een functiewaarderingssysteem.

*Doelstelling: actueel functiehuis met haar functiebeschrijvingen, -waardering en competenties.*

#### b. Product/markt- en procesoptimalisatie

Het kan altijd beter waarbij de doelstelling is gericht op het leveren van klantwaarde. Procesoptimalisatie leidt tot efficiënter werken; elimineren van overbodige stappen, tijd besparen door stappen te automatiseren, fouten reduceren en dubbel werk voorkomen. Een slagvaardiger organisatie waarbij sneller kan worden gehandeld en flexibeler kan worden omgegaan met klantwensen. Een verdere heroriëntatie van (versnipperde) taken schept duidelijkheid wie waarvoor verantwoordelijk is en welke informatie waar moet worden vastgelegd. Processen strakker organiseren en zorgvuldig documenteren vormen de basis voor continue verbetering waarbij innovatie en nieuwe ideeën wordt gestimuleerd.

Op hoofdlijnen zijn er een aantal aandachtsgebieden. De eerste is het verder digitaliseren van ons proces dat een kans biedt om de toegang tot De Geschillencommissie te verbeteren. Diverse verbeteringen op het gebied van ICT, waaronder het ontwikkelen van zelf-serviceconcept, is het tweede aandachtsgebied. 'De Geschillencommissie pak de regie' is een geluid vanuit de buitenwereld en vormt het laatste aandachtsgebied.

*Doelstellingen product/markt:*

- *digitale zitting is ingebed in het proces;*
- *bij nieuw in te richten geschillencommissies zullen voorzittersbeslissingen tot de mogelijkheden behoren;*
- *ontwikkelen van triagemodel;*





de geschillencommissie

- *verkennen van de mogelijkheid tot instellen van een 'casecoach' o.v. van financiële mogelijkheden.*

*Doelstellingen proces:*

- *volledig paperless verwerken van dossiers is ingevoerd;*
- *declaratieproces van onze professionals is volledig gedigitaliseerd;*
- *zelf-serviceconcept bijvoorbeeld registranten voeren zelf hun beheer uit over hun registratie bij De Geschillencommissie, waardoor er geen of nauwelijks handeling vanuit ons nodig is;*

In bovenstaande doelstellingen zitten vele 'crossovers' waarbij verbinding zit in beide 'werelden'.

Verder is van belang dat er normen zijn vastgesteld en periodiek worden herijkt. Zo zijn de normen voor behandelingsduur en uitspraakduur essentieel voor de uitstraling van onze organisatie. De Geschillencommissie wil geschillen op een toegankelijke, laagdrempelige en snelle manier behandelen. Het meetinstrument hiervoor is de gemiddelde behandelingsduur. Doelstelling voor 2021 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 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.

*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.*



de geschillencommissie

## 8. Financieel volhoudbaar

Ten tijde van het schrijven van dit jaarplan is het nog onzeker wat de Coronacrisis betekent voor onze financiën. Dat is ook een uitdaging die we bespreken met het Ministerie van Justitie & Veiligheid. Subsidie is essentieel voor het voortbestaan van onze organisatie als gevolg van de economische recessie als gevolg van de coronapandemie. Uitsluitend met aanvullende financiering kunnen wij laagdrempelige toegang tot het recht blijven verzorgen.

In 2021 zorgen we voor verdere verbetering van het 'financieel in control zijn', onder andere aan de hand van scenario-denken. Onze financiële administratie is structureel op orde en is er een solide verhouding tussen vast personeel en ingehuurde krachten.

*De meest majeure doelstelling is dé optimale balans tussen de private en de publieke sector zodat de toegang tot het recht overal is gewaarborgd.*

### a. Structurele subsidie

Er is een financiële taakstelling voor de komende jaren om de continuïteit van de organisatie te borgen. Deze taakstelling heeft onder meer te maken met het afnemen van de subsidie van Justitie & Veiligheid voor de dekking van de koepelkosten, zoals onderstaand overzicht laat zien:

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

\*lpi: loon en prijsindexatie

Eind 2022 loopt de structurele subsidie af voor de vaste organisatorische kosten van de SGC en voor de kosten van de commissie Algemeen. De afgelopen jaren is gebleken dat de aflopende subsidie-omvang met veel moeite is opgevangen binnen de financiële exploitatie van de SGC. Continuering van de structurele subsidie is van groot belang voor het voortbestaan van de SGC.

De subsidie is aantoonbaar noodzakelijk voor de continuïteit van de organisatie. We gaan in overleg met het ministerie voor Justitie en Veiligheid om de subsidie ook voor 2023 en verder veilig te stellen.

Er wordt naar gestreefd om in het laatste half jaar van 2021 duidelijkheid te hebben ten aanzien van de subsidie voor de jaren 2023 en verder. Daartoe zal reeds in 2020 het politieke en bestuurlijke landschap in kaart worden gebracht. Vanuit de inhoudelijke kaders die we aantreffen zoeken we proactief de communicatie met dit landschap. Een aantal brancheorganisaties hebben al aangegeven dit te zullen ondersteunen.

### b. Corona subsidie

Als gevolg van de financiële effecten van Corona hebben we in de zomer van 2020 een subsidieverzoek ingediend bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid voor een bedrag van € 268.000,-. Daarbij is aangegeven dat indien in de toekomst blijkt dat de financiële impact op onze organisatie dit bedrag zal overstijgen, wij ons wederom tot het ministerie zullen wenden voor het indienen van een aanvullend subsidieverzoek ten behoeve van de continuïteit van de organisatie.



de geschillencommissie

Evenals in 2020 zal ook in 2021 de instroom van klachten en financiële effecten nauwgezet worden gemonitord en zullen we in nauw contact met de branches blijven om te zien of een aanvullend subsidieverzoek noodzakelijk is.

#### c. Kostprijsmodel

De afgelopen jaren hebben we in onze branchegesprekken van gedachten gewisseld over ons huidige financiële model, doorberekening en tariefafspraken. We hebben in 2020 de eerste stap richting een nieuw kostprijsmodel ingezet om zo te komen tot een transparanter en eenvoudiger model waarbij lopende het jaar een beter financieel inzicht wordt gegeven. Verrassingen bij de eindafrekening worden daarmee voorkomen. Medio 2020 hebben we met enkele branches afgesproken om in 2021 een pilot te starten met kostprijzen, te evalueren en waar mogelijk bij te sturen. Mocht dit succesvol zijn, waarbij aan de doelstellingen van het kostprijsmodel voor zowel De Geschillencommissie als de deelnemende partijen wordt voldaan, dan is de verwachting de pilot uit te breiden naar andere branches. Zo niet dan is er een majeure inspanning nodig om het kostprijsmodel wel tot een 'waarde-propositie' te maken voor onze klanten.

#### d. Caseload

De laatste jaren is er sprake van een daling in aantallen (nieuwe) klachten en zaken. Niet alleen bij ons, maar ook bij collega geschilleninstanties alsmede bij de rechtspraak. Hoewel dat op zich goed nieuws kan zijn (minder klachten en geschillen), baart het ons ook zorgen ten aanzien van onze continuïteit en is het (nood)zaak deze daling om te buigen naar een stijgende lijn. Eén van de belangrijkste voorwaarden voor ons bestaansrecht is immers relevantie. Deze daling wordt vooral veroorzaakt door het verminderende aantal zaken bij de Geschillencommissie Wonen in 2021.

#### **SGC**

	<i>Begroting 2021</i>	<i>Begroting 2020</i>	<i>Realisatie 2019</i>
Klachten	3.648	3.908	4.279
Onderlinge oplossingen	1.068	1.053	968
Schikkingen door deskundigen	56	85	169
Uitspraken	1.372	1.664	1.631

#### **SGB**

	<i>Begroting 2021</i>	<i>Begroting 2020</i>	<i>Realisatie 2019</i>
Klachten	244	287	274
Onderlinge oplossingen	55	70	60
Uitspraken	115	164	122



de geschillencommissie

## 9. De Geschillencommissie anno 2020

Ten tijde van het schrijven van dit jaarplan zijn we halverwege 2020. In 2020 worden er zaken bereikt die al langer op ons 'wensenlijstje' stonden en nu versneld worden doorgevoerd. De meeste doelstellingen uit het jaarplan 2020 zijn (nog) niet gerealiseerd en sommige zijn ook niet haalbaar waardoor deze pas in 2021 worden gerealiseerd. Daarom is het van belang om in kaart te brengen waar we op hoofdlijnen staan en de tussenbalans op te stellen; daarmee is dit hoofdstuk ook onderdeel van het jaarplan.

Covid 19, alias Corona...een wereldwijd onverwachte omstandigheid waarmee, net als vele organisaties, ook De Geschillencommissie werd geconfronteerd. De Coronamaatregelen van de overheid hebben een zware impact op onze bedrijfsvoering en het proces van de geschillencommissies: medewerkers werken thuis (hetgeen niet gebruikelijk was), dossierbehandeling kwam stil te liggen door (tijdelijk) annuleren van geplande deskundigenonderzoeken en zittingen, toestroom van klachten en geschillen, andere kantoorinrichting en de (financiële) impact op sommige participerende brancheorganisaties. Dat heeft er ook in geresulteerd dat we bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid een verzoek hebben ingediend tot subsidie. Op dit moment wachten wij op de uitkomst.

Ons oude ICT-systeem is inmiddels uit gefaseerd. De BI (Business Intelligence) omgeving is inmiddels ingericht en in gebruik genomen zodat caseload inzichtelijk is en analyses gemaakt kunnen worden om zo trends te ontdekken. De nieuwe kantoorautomatisering wordt geïntroduceerd en de eerste stappen zijn gezet op het gebied van HRM waaronder de doorontwikkeling van medewerkers. Zo is de vacature voor communicatieadviseur succesvol intern opgevuld. Ook het kostprijsmodel is besproken met een aantal branches die in 2021 mee gaan werken met het schaduwdraaien. De komende maanden bereiden we ons daar op voor. Inmiddels zijn we ook gestart met het verbeteren van het 'financieel in control zijn' en de eerste resultaten zijn zichtbaar zoals het debiteurenbeheer. Tot slot zal er nog een medewerkerstevredenheidsonderzoek worden gehouden (0-meting).

Komende maanden zal er een organische verandering van de organisatie plaatsvinden waarbij op hoofdlijnen zal gelden:

- terugbrengen van drie MT-leden naar twee;
- klachtenloketten separaat laten functioneren ten opzichte van het Cluster Toegang en Contact Center om onafhankelijkheid en onpartijdigheid te kunnen waarborgen;
- integratie van Cluster Toegang en Contact Center met de inhoudelijke clusters om inhoudelijke kwaliteit aan de voorkant van het proces te borgen;
- aantrekken coördinator Klachtenloket Kinderopvang zodat Kennis- & Expertisecentrum kan worden vormgegeven;
- heroriëntatie van taken die verdeeld zijn over diverse afdelingen.

Uiteraard staan we in de buitenwereld ook niet stil vanuit ons platform 'samen werken aan kwaliteit'. Investeren in relaties, nieuwe kansen benutten en duidelijkheid krijgen over de rol van de Consumentenbond in het tripartitestelsel zijn enkele voorbeelden. Ook het politieke en bestuurlijke landschap zal in kaart worden gebracht.



Bij dit alles staat het leveren van kwaliteit dagelijks op ons netvlies. De interne- en externe audit zijn in het voorjaar gehouden waaruit een aantal verbeterpunten naar voren zijn gekomen. Daar gaan we de komende maanden mee aan de slag en we gaan met vol vertrouwen voor de hercertificering ISO 9001. Aan het einde van 2020 hopen we dan op dit mooie kroonjuweel voor onze organisatie en voor iedereen die daaraan verbonden is!