



Naar een duurzame borging van het stelsel

Jaarplan 2025

De Geschillencommissie

Stichting
Geschillencommissies
voor Consumentenzaken

Stichting
Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

In de 54 jaar van haar bestaan heeft De Geschillencommissie voortdurend meebewogen met de juridische en sociale veranderingen die zich aandienen. Ook nu is het klachten- en geschillenlandschap op velerlei fronten in beweging en daardoor veranderen de contouren. We merken dat die dynamiek ons uitdaagt om nog sterker te gaan staan voor onze onderscheidende meerwaarde.

De Geschillencommissie biedt laagdrempelige toegang tot het recht en biedt een oplossing voor klachten en geschillen voor zowel consumentenzaken als ondernemerszaken inclusief tucht- en verenigingsregels. De behoefte is onverminderd groot gezien de inrichting van 8 klachtenloketten en 84 geschillencommissies en het groeiend aantal mensen dat bij De Geschillencommissie aanklopt. In vergelijking met een aantal jaren geleden een verdubbeling van circa 6.000 naar 13.000 klachten en/of geschillen in 2023. De verwachting is dat dit aantal de komende jaren alleen maar zal toenemen, de cijfers van 2024 duiden daar ook op. Onze 70 professionals op het bureau van De Geschillencommissie alsmede de bijna 600 professionals die daadwerkelijk een oplossing bieden voor het probleem, zetten zich vanuit hun expertise dagelijks in om mensen een luisterend oor te bieden en daarmee hen het gevoel geven om gehoord te worden ongeacht of de klacht gegrond is of niet.

Het is een zelfbewustzijn dat zowel trots als verantwoordelijkheid in zich draagt. We worden steeds vaker en steeds meer erkend als een belangrijke speler in het rechtsbestel en ja, dat betekent dat we onze rol proactief en op een professionele manier te vervullen hebben, elke dag weer. Dat verantwoordelijkheidsbesef zie je ook weerspiegelt in dit ambitieuze jaarplan, waarin onze speerpunten worden aangescherpt.

Deze zijn vervolgens uitgewerkt aan de hand van het OGSM-model en vertaald naar concrete werkplannen en acties voor de verschillende afdelingen. In deze toelichting schetsen wij de context waarin dit jaarplan tot stand is gekomen, en waarin onze kennis en expertise steeds vaker worden ingeroepen om de toekomst van de buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing duurzaam te borgen.

Missie

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

Focus op de toekomst

Begin 2024 werd duidelijk dat het tripartite stelsel om een andere inrichting en een andere borging vraagt. De Consumentenbond, van oudsher een trouwe stakeholder van De Geschillencommissie, besloot toen een andere weg in te slaan.

Zo zegde zij een groot aantal samenwerkingsovereenkomsten in het kader van de tweezijdige algemene voorwaarden op. Daarmee gaf de Consumentenbond aan dat zij zich op een andere wijze met De Geschillencommissie wenst te verbinden. Deze ontwikkeling vormt voor De Geschillencommissie de opmaat om haar autoriteit te tonen en om zo het stelsel voor de toekomst nog beter in te richten.

De behoefte daaraan is onverminderd groot, getuige het groeiend aantal rechtzoekenden dat bij De Geschillencommissie aanklopt. Ook brancheorganisaties hebben zich uitgesproken voor een behoud van het tripartite stelsel. De tweezijdige algemene voorwaarden fungeren voor hen als een kwaliteitsstempel, waarmee zij kunnen aantonen dat zij hun zaken op orde hebben en dus staan voor kwaliteit. Dat geldt evengoed in het grijze gebied van de bestaande wet- en regelgeving waar ondernemer en consument met elkaar in conflict kunnen komen. Ook dan staat de laagdrempelige toegang tot het recht voor hen open via één van de 8 klachtenloketten en 84 geschillencommissies die door De Geschillencommissie wordt gefaciliteerd.

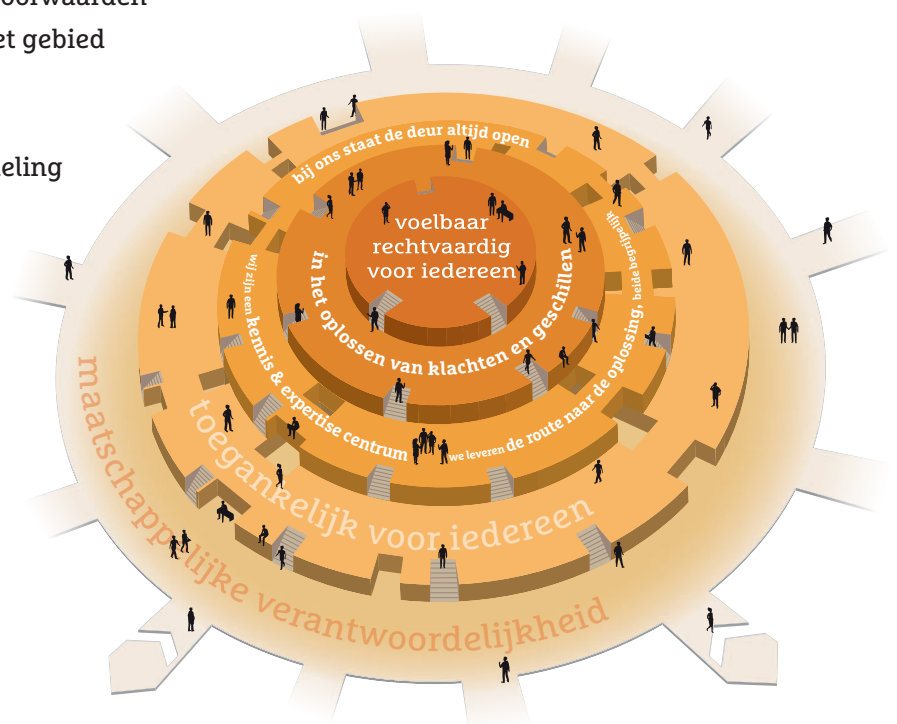
Van onderhandeling naar toetsing

Van diverse kanten zijn de ogen nu dus op De Geschillencommissie gericht om tot een duurzame borging van het stelsel te komen. Zowel intern als extern denken mensen en organisaties vanuit een breed maatschappelijk perspectief met ons mee over een toekomstige inrichting. De gedachte is om met elkaar te bewegen in de richting van een Toetsingscommissie van statuur, die per branche de algemene voorwaarden toetst aan de wet- en regelgeving op het gebied van consumentenrecht.

Waar in de oude situatie de onderhandeling tussen brancheorganisatie en consumentenorganisatie tot gedragen algemene voorwaarden leidde, zouden deze in de nieuwe situatie door toetsing worden geborgd.

Hoe en waar deze Toetsingscommissie gepositioneerd zal worden, evenals de daadwerkelijke inrichting ervan, zal in 2025 de nodige aandacht vergen.

'We stellen ons als doel dat het kader van deze Toetsingscommissie concreet is en ingericht kan worden.'



Steeds vaker, steeds groter beroep

Het belang van een duurzame inrichting van het tripartite stelsel is groot, want net als in voorgaande jaren zien we dat er steeds vaker, een steeds groter beroep op De Geschillencommissie wordt gedaan. Deze tendens betreft niet alleen brancheorganisaties, maar in toenemende mate ook overheden. Op verzoek van diverse ministeries richt De Geschillencommissie (nieuwe) klachtenloketten en geschillencommissies in, bijvoorbeeld op het gebied van auteurscontractenrecht (OCW), energieprijzplafond (EZK), openbaar vervoer (I&W), oneerlijke handelspraktijken in de landbouw- en voedselvoorzieningsketen (LVVN) of het sociaal domein (SZW). Door het Ministerie van Justitie en Veiligheid worden we nadrukkelijk gezien als een gewaardeerde (kennis)partner voor de versterking van de toegang tot het recht. Daarnaast vervult De Geschillencommissie, op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid, een belangrijke rol rondom het faciliteren van twee vangnetcommissies, waardoor het ministerie kan voldoen aan haar Europese verplichting vanuit de ADR-wetgeving. Die samenwerking vertaalt zich in meer betrokkenheid en nabijheid, en in een erkenning van onze toegevoegde waarde. De Geschillencommissie is nadrukkelijk in beeld als een onmisbare speler in het rechtsbestel en zal die positie ook in 2025 met verve vervullen, en waar mogelijk uitbreiden.

Van ons, voor de samenleving

Dat we steeds beter in staat zijn om onze maatschappelijke meerwaarde te laten zien, geldt ook voor onze zichtbaarheid als kennis- en expertisecentrum. Naast het faciliteren van een oplossing voor individuele klachten, vertaald naar bindende adviezen, is het terugbrengen van kennis

naar de Nederlandse samenleving de tweede pijler onder ons bestaan. Dit doen we door onze uitspraken te publiceren en door de trends en ontwikkelingen te analyseren die daaruit kunnen worden afgeleid. Die ontsluiting van kennis is een belangrijk instrument om de kwaliteit van de sector te verhogen en om zo nieuwe klachten te voorkomen. Daarom gaan we daar nog meer in investeren; kwalitatief, kwantitatief en communicatief. Een belangrijk speerpunt is bijvoorbeeld het verhogen van de publicatiegraad van de uitspraken. Kennisdeling is een belangrijk onderdeel van onze bijdrage aan de samenleving, en we zijn er trots op dat die toegevoegde waarde wordt erkend.

'We helpen aantoonbaar meer rechtzoekenden en focussen ons nog meer aan de voorzijde om daar kennis te delen door onder andere analyses van uitspraken en verhogen van de publicatiegraad.'

Europese wetgeving

Waar we die relatie ook verzilveren, is op het Europese speelveld, dat achter de schermen volop in beweging is. In het kader van de ADR-wetgeving is De Geschillencommissie door het ministerie van Justitie en Veiligheid aangewezen als een instantie die duurzaam geborgd dient te worden in ons rechtsbestel. De Geschillencommissie opereert breed: voor overheid en bedrijfsleven, voor zowel consumenten- als zakelijke geschillen, en dan ook nog met inbegrip van tucht- en verenigingsregels. De kennis en expertise die we daarmee hebben opgebouwd, zetten we ook in rondom de herziening van de ADR-wetgeving. Zo heeft De Geschillencommissie al op diverse conceptvoorstellen voor de ADR-wetgeving input geleverd. We voeren een actieve lobby om de werkbaarheid van die voorstellen te bepleiten, bijvoorbeeld door te benadrukken wat het voor de bedrijfsvoering betekent als consumenten ook al

in de precontractuele fase een beroep kunnen doen op de alternatieve geschillenbeslechting. Hoewel de uiteindelijke impact van deze wet op dit moment nog onduidelijk is, nemen wij (samen met andere geschilleninstanties) ook in dit stadium al onze verantwoordelijkheid om een bijdrage te leveren aan een duurzame inrichting van het ADR-stelsel.

De versnippering tegengaan

De vernieuwing van de ADR-wetgeving vanuit Europa is deels bedoeld om de wildgroei aan geschilleninstanties tegen te gaan. We zien dat nadrukkelijk terug in de zorg. In deze sector zijn bijna veertig verschillende geschilleninstanties actief, waarvan er zeventien gefaciliteerd worden door De Geschillencommissie. In 2023 heeft de KWINK groep in opdracht van het ministerie van VWS verdiepend onderzoek gedaan naar deze geschilleninstanties en geconcludeerd dat de doelen van de Wkkgz niet behaald worden. Het versnipperde landschap en het gebrek aan synergie tussen de geschilleninstanties staan een laagdrempelige toegang tot het recht in de weg. In het rapport worden verschillende scenario's geschetst om deze situatie te verbeteren. Vanuit onze ruime ervaring pleiten wij ervoor om de klachten- en geschilleninstanties in de toekomst onder één dak samen te brengen. Cliënten hebben dan baat bij de duidelijkheid van een centraal loket, en de borging van kennis en expertise is veel meer gegarandeerd. De commissies, ongeacht hun volume, kunnen leren van elkaar, en de kruisbestuiving tussen klachtenloket en geschillencommissies vindt sneller en natuurlijker plaats.

'In 2025 ambiëren we een groei om 10% meer geschillencommissies voor het zorglandschap te faciliteren.'

SER-advies: geen bijzaak, maar kerntaak

In het verlengde van die discussie kan ook het SER-advies van maart 2023 worden gezien. De SER pleit voor één centraal contact bij de overheid van waaruit het ADR-landschap wordt overzien. Nu zijn dat nog verschillende ministeries, maar naar onze mening zou die verantwoordelijkheid eigenlijk bij het ministerie voor Justitie en Veiligheid moeten liggen vanwege haar rol als stelselhouder. De kwaliteitsborging van een onafhankelijke en onpartijdige geschilbeslechting zonder ruggespraak is geen sinecure. Het is niet iets wat je ernaast of erbij doet, maar één van de kerntaken binnen ons rechtsbestel. Immers, toegang tot het recht, ook langs deze route is een onmisbaar onderdeel van de rechtsketen. De SER ziet op dat terrein een belangrijke rol weggelegd voor De Geschillencommissie. Het SER-advies is heel expliciet over wat er nodig is om die rol te vervullen, en bepleit een adequate overheidsbijdrage aan de financiering van het stelsel van buitengerechtelijke klacht- en geschillenoplossing.

'We doen een stevig appèl op de overheid om reactie op het advies van de SER teweeg te brengen.'

Een rechtvaardige balans tussen overheid en bedrijfsleven

Om deze cruciale schakel in de rechtsketen in te vullen en burgers ook hier effectief toegang tot het recht te geven is een voorspelbare en redelijke overheidsfinanciering cruciaal. Dat alles met het oog op het realiseren van toegankelijkheid, kenbaarheid en kwaliteitsborging en voor de continuïteit van De Geschillencommissie die deze rol in het stelsel al meer dan 50 jaar invult. De overheidssubsidie die De Geschillencommissie als erkend ADR-instituut ontvangt, moet dan ook structureel beschikbaar komen op de rijksbegroting.

Een redelijke bijdrage

Om vast te stellen wat een ‘redelijke’ bijdrage van de overheid is, moet een rechtvaardige balans gevonden worden tussen de bijdragen van enerzijds de overheid en anderzijds het bedrijfsleven. Het stelsel is jarenlang hoofdzakelijk gefinancierd door ondernemersbijdragen, waardoor de kosten disproportioneel drukken op de brancheorganisaties. Er is sprake van een ernstige onbalans, die geen recht doet aan het brede, maatschappelijke belang dat het stelsel dient. Deze vorm van geschillenoplossing ontlast (deels) de rechtspraak en zorgt voor een laagdrempelige en kwalitatief hoge vorm van buitengerechtelijke klacht- en geschiloplossing. De kortere doorlooptijden leiden tot lagere maatschappelijke kosten. Dit maatschappelijke belang rechtvaardigt een structurele overheidsbijdrage die daarmee in lijn is, en dus een betere balans in de financiering van het stelsel.

Belemmering voor waardevolle initiatieven

De huidige beperkte financiële ruimte werpt inmiddels een belemmering op voor nieuwe, waardevolle initiatieven waar de Nederlandse samenleving dringend behoefte aan heeft. Zij staan in het teken van preventief recht (het voorkomen van escalaties) en toegankelijk recht (het bieden van een helpende hand in het vinden van de juiste weg). Voorbeelden daarvan zijn het faciliteren van nieuwe klachtenloketten, het verhogen van de publicatiegraad van uitspraken en het analyseren

van deze uitspraken, en de pilot Voorportaal Ziekenhuizen (het ‘goede gesprek’ om ‘juridisch gedoe’ te voorkomen). Bovendien maken we de klantreis voor rechtzoekenden toegankelijker, efficiënter en waardevoller samen met ketenpartners zoals Stichting Achmea Rechtsbijstand en het Juridisch Loket. Met dit soort initiatieven beantwoordt De Geschillencommissie aan een groeiende publieke behoefte en vult zij praktisch de stelselverantwoordelijkheid in de rechtsketen in. Daar zou een passende structurele overheidsbijdrage tegenover moeten staan.

In woord en daad

De beperkte financiële overheidsbijdrage valt evenmin te rijmen met het overheidsbeleid van de afgelopen jaren. De Geschillencommissie heeft haar taken uitgebreid, mede op verzoek van ministeries en andere organisaties, en steeds meer rechtzoekenden weten de weg naar onze organisatie te vinden. In lijn daarmee zou de overheid, als stelselhouder, het stelsel beter moeten borgen, in woord en daad, door ten minste de organisatorische kosten van De Geschillencommissie voor haar rekening te nemen. Ons pleidooi voor een betere balans tussen het publieke belang en het belang voor een goed functionerend bedrijfsleven, met een rechtvaardige structurele financiering als afspiegeling daarvan, blijft dus onverminderd van kracht. Zeker nu het stelsel nog beter moet worden geborgd vanwege alle ontwikkelingen rondom de algemene voorwaarden.

Interne organisatie: een natuurlijke volgende stap

Om recht te doen aan onze positie in het rechtsbestel en aan de groeiende verantwoordelijkheden die daarmee gepaard gaan, gaan we ook onze interne organisatie verder professionaliseren.

Governance

Eén van de stappen die wij zullen zetten, is de omarming van een ander governancemodel, waarbij een raad van toezicht wordt gevormd. Door het organiseren van onafhankelijk toezicht zorgen we voor meer duidelijkheid over de rolverdeling. Het is in feite een formalisering van de bestaande praktijksituatie en daarmee een natuurlijke volgende stap.

Fusie

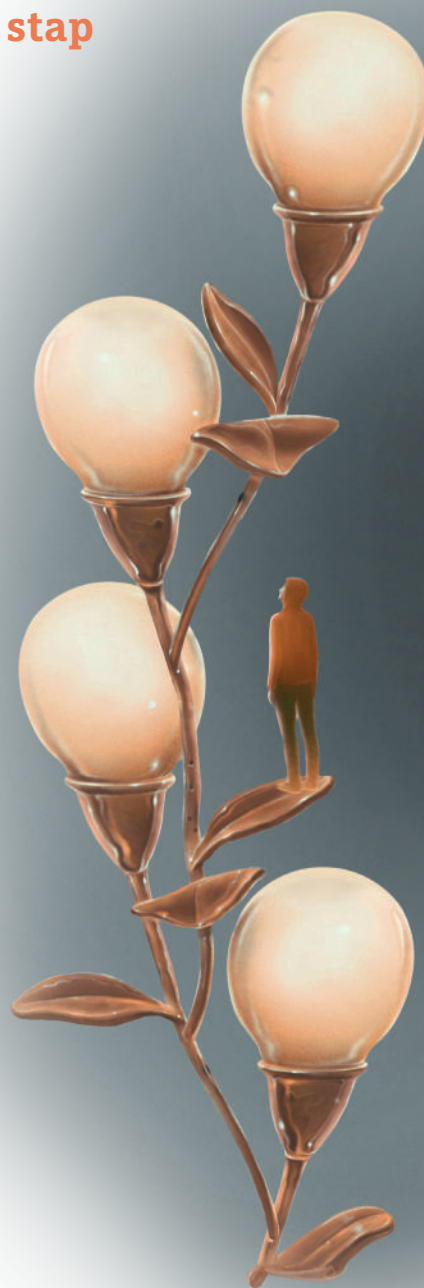
Een andere organisatorische verandering is het voornemen om tot een fusie te komen van Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB). Deze fusie gaat bijdragen aan onze zichtbaarheid en herkenbaarheid, omdat wij in de toekomst dan enkel en alleen als 'De Geschillencommissie' naar buiten treden.

HR en ICT

Wij leggen de focus op het ontwikkelen en uitrollen van een hedendaagse HR-visie, waarmee wij – ook in de toekomst – de juiste medewerkers aan ons kunnen binden. Dat is nodig om te voldoen aan het groeiende beroep dat op ons wordt gedaan en om de ambities waar te maken die daaruit voortvloeien. In aansluiting op een strategische HR-visie zullen wij ook een ICT-visie vormen ter ondersteuning van innovatie en doorontwikkeling.

Directie

Inmiddels heeft er op directieniveau een uitbreiding plaatsgevonden, waarbij een collegiale directie is gevormd. Gezien de vele ontwikkelingen in ons werkveld was die versterking gewenst. Het geeft een stevige uitvalsbasis om het management te versterken en om onze organisatie te positioneren, zowel in de binnenwereld als naar de buitenwereld. Een mooie opdracht voor 2025, en voor de jaren daarna.





De Geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:
Bordewijklaan 46, Den Haag

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