

Doorlichting en advies doeltreffendheid De Geschillencommissie

Mei 2025
2025-Z6S2/LVDM/lvdb/ns



Mei 2025

Deze rapportage is geschreven onder verantwoordelijkheid van Liesbeth van der Maat (Partner) en onder leiding van Lars Canté (director). Dit rapport wordt u door hen aangeboden vanuit PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. Het betreft dus geen document opgesteld door accountants. Wij hebben aangereikte informatie (zowel schriftelijk als mondeling) dan ook voor juist en volledig aangenomen en hier geen controle of andere vorm van toetsing op uitgevoerd. Voor vragen naar aanleiding van dit rapport kunt u contact opnemen met Lars Canté via mail (lars.cante@pwc.com).

U blijft te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor eventuele op het rapport gebaseerde besluitvorming en/of beslissing(en). PwC aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid (ook niet voor nalatigheid) voor de gevolgen van enig handelen of nalaten door u en/of derden op basis van (de inhoud van) het rapport, en wijst iedere verantwoordelijkheid, zorgplicht en/of aansprakelijkheid - contractueel, op basis van onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid) of anderszins - af voor enig besluit en/of enige beslissing waaraan (de inhoud van) het rapport ten grondslag ligt.

Wij stellen het rapport en de bijbehorende managementsamenvatting uitsluitend op voor u als opdrachtgever, in overeenstemming met de opdrachtbevestiging. Wij accepteren richting geen enkele andere partij aansprakelijkheid of zorgplicht op basis van de inhoud van ons rapport. De Geschillencommissie vrijwaart PwC te allen tijde tegen vordering van derden die voortvloeien uit of samenhangen met door ons verrichte werkzaamheden in relatie tot De Geschillencommissie, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van PwC.

In het geval u een verzoek ontvangt op grond van de Wet openbaarheid van overheid (hierna: “Woo verzoek”) ter zake van schriftelijke uitingen van PwC, verzoeken wij u ons hierover onverwijld (in ieder geval voorafgaand aan de te nemen beslissing op het Woo verzoek en derhalve voorafgaand aan eventuele openbaarmaking) schriftelijk informeren. In dat kader is het verzoek ons alle beschikbare achtergrondinformatie met betrekking tot het Woo verzoek te verstrekken. Daarbij stelt u ons in de gelegenheid om onze visie te geven op het Woo verzoek, vooruitlopend op de door u te nemen beslissing op het Woo verzoek.

Het rapport en de bijbehorende managementsamenvatting alsmede enig geschil voortvloeiende uit of verband houdend met (de inhoud van) het rapport worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

Over dit rapport

Reikwijdte en Proces

Reikwijdte



Toelichting

Het onderzoek richt zich op het doorlichten en adviseren van de Geschillencommissie, waarin drie perspectieven centraal staan: (1) de waarde voor rechtzoekende, (2) de waarde voor het Nederlands rechtsbestel en (3) de toegevoegde maatschappelijke waarde van opdrachttaken vanuit diverse ministeries. Conform de offerte legt de rapportage een zo feitelijk mogelijke basis neer over de toegevoegde waarde van De Geschillencommissie op de drie genoemde punten.

Diepgang van analyse



Het onderzoek baseert zich op de beschikbare documentatie vanuit De Geschillencommissie, openbare data en onderzoeksrapporten en op gesprekken gevoerd met de belanghebbenden van De Geschillencommissie. Aan de hand van deze perspectieven is bepaald welke meerwaarde De Geschillencommissie levert, maar geen maat gegeven aan de meerwaarde.

Beschikbaarheid en kwaliteit van informatie



Het onderzoek baseert zich op de beschikbare documentatie vanuit De Geschillencommissie en openbare rapporten en op interviews met de belanghebbenden van De Geschillencommissie. Onder belanghebbenden vallen contactpersonen van De Geschillencommissie zelf, Commissieleden, vertegenwoordigers van betrokken ministeries, vertegenwoordigers van brancheorganisaties, registranten en vertegenwoordigers van rechtsbijstandverleners. PwC heeft geen veldonderzoek uitgevoerd onder consumenten.

Uitgangspunt voor ons werk

We hebben onze werkzaamheden gebaseerd op de aan ons ter beschikking gestelde informatie. Wij hebben aangenomen dat deze informatie juist, volledig en niet misleidend is. Wij hebben geen accountantscontrole uitgevoerd met betrekking tot deze informatie, noch een beoordeling gericht op het vaststellen van de volledigheid en juistheid daarvan conform internationale audit- of reviewstandaarden.

Managementsamenvatting

Introductie

De Geschillencommissie is een van de vier officieel erkende “Alternative Dispute Resolution (ADR)”-organisaties in Nederland. Via 85 geschillencommissies voor verschillende sectoren biedt De Geschillencommissie aan consumenten, bedrijven en overheden een laagdrempelige klachten- en geschillenoplossing aan. De Geschillencommissie is de aangewezen uitvoerder van de verplichte ADR Geschilleninstantie vanuit de Europese wetgeving. Daarnaast zijn diverse consumentengeschillencommissies separaat erkend door het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en zijn de zorgcommissies erkend door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De Geschillencommissie heeft PwC gevraagd om onderzoek te doen naar de doeltreffendheid van de organisatie. In de kern is de vraag naar doeltreffendheid van een organisatie of taak te vatten als de relatie tussen de verwachtingen van de maatschappij bij/ van deze organisatie en de, liefst meetbare, zichtbare effecten hiervan in de samenleving. De Geschillencommissie maakt een aantal claims over de maatschappelijke effecten van hun werkzaamheden. Deze claims zijn te verdelen over drie perspectieven:

1. De waarde voor rechtzoekenden
2. De waarde voor het Nederlandse rechtsbestel
3. De toegevoegde maatschappelijke waarde van opdrachttaken vanuit diverse ministeries

Voor ieder van deze perspectieven hebben wij de onderliggende claims kwantitatief en kwalitatief onderzocht.

1. De waarde voor de rechtzoekenden

Claim 1: De aangesloten brancheorganisaties (circa 80) met haar ondernemers en de individueel aangesloten ondernemers laten door hun aansluiting bij onze organisatie zien dat zij staan voor kwaliteit

Het aantal aangesloten brancheorganisaties is gegroeid in de periode van 2020 – 2024 van 71 naar 73. Deze ontwikkeling bestaat uit 4 brancheorganisaties die niet meer zijn aangesloten en 7 nieuw aangesloten brancheorganisaties. Het aantal individueel aangesloten ondernemers (registranten) is in deze periode met 3% gegroeid naar 8.269 registranten.

Uit recent stakeholderonderzoek in opdracht van De Geschillencommissie blijkt een grote mate van tevredenheid onder stakeholders over het functioneren van De Geschillencommissie, uitgedrukt in een rapportcijfer van een 7,8. Ongeveer een derde van de respondenten uit dit onderzoek bestond uit brancheorganisaties.

Deze tevredenheid over de dienstverlening bij ondernemers werd bevestigd in de gevoerde gesprekken met brancheorganisaties en registranten in dit onderzoek. In deze gesprekken werden er verschillende redenen genoemd om aangesloten te zijn bij De Geschillencommissie:

- Voor een deel van de sectoren is aansluiting verplicht
- Ondernemers vinden laagdrempelige geschillenoplossing principieel belangrijk
- De ondernemers zijn tevreden over de kwaliteit en onafhankelijkheid van De Geschillencommissie
- De geschillencommissies beschikken over meer gespecialiseerde kennis dan rechters
- De laagdrempeligheid moedigt ondernemers aan tot een oplossing te komen met de consument
- Uitspraken van De Geschillencommissie dragen bij aan de verbetering van de dienstverlening

Hoewel verschillende ondernemers in deze gesprekken aangeven dat zij de aanwezigheid van laagdrempelige geschillenoplossing onderdeel vinden van de kwaliteit van hun dienstverlening, wordt de aansluiting bij De Geschillencommissie niet direct gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te promoten. Dit gebeurt vaker indirect via de aansluiting bij de brancheorganisatie.

Managementsamenvatting

In 2023 signaleerde de SER het risico dat de relatief hoge bijdrage aan de kosten vanuit ondernemers brancheorganisaties ertoe zet om te stoppen bij De Geschillencommissie. In 2023 bestonden de baten van De Geschillencommissie Consumentenzaken en Beroep en Bedrijf voor 69% uit bijdragen vanuit ondernemers. Geïnterviewde brancheverenigingen en registranten herkennen dit risico, maar geven daarnaast aan dat het naar verwachting duurder is om een eigen alternatief te faciliteren.

De ontwikkeling, in de periode 2020-2023, van de vaste bijdragen van ondernemers (~11%) en de behandelingskosten die ondernemers betalen (~5%) is echter achtergebleven op de dienstprijzenindex (~14%). Het beperkt indexeren van deze bijdragen zet druk op de financiën van De Geschillencommissie, waardoor de ruimte voor investeringen terug loopt. Door de hogere stijging van de vaste bijdragen t.o.v. de behandelingskosten dragen ondernemers met geschillen relatief minder bij dan voorheen.

Aanbeveling: Verken de mogelijkheid tot acceptatie bij ondernemers om tot een uniformering van de bekostigingsstructuur te komen aan de hand van hooguit 4 à 5 financieringsvarianten om het inzicht in de ontwikkeling van de kosten te vergroten.

Aanbeveling: De prijsontwikkeling voor ondernemers is achtergebleven op de inflatie. Apprecieer de gevraagde prijs ten opzichte van de waarde die geleverd wordt opnieuw. Houd hierbij aandacht voor de gepercipieerde kostenstijging door brancheorganisaties en registranten.

Claim 2: Laagdrempelige manier om tot een oplossing te komen tegen weinig kosten, relatief snel en met een voor consumenten gratis deskundigenrapport

De dienstverlening van De Geschillencommissie is relatief laagdrempelig. De behandelduur tot een oplossing is in de periode 2020-2024 gedaald van ~6,5 maand naar ~4,5 maand. Het gemiddelde klachtengeld dat door consumenten betaald wordt is met ~11% gedaald ten opzichte van een loonontwikkeling van 21%. In 15% van de zaken wordt er, voor de consument kosteloos, een deskundige ingeschakeld.

Uit recent stakeholderonderzoek in opdracht van De Geschillencommissie blijkt echter dat slechts 58% van burgers De Geschillencommissie als 'toegankelijk' ervaart, 46% als 'laagdrempelig' en 30% als 'snel'.

In aanvulling op de geschillencommissies biedt De Geschillencommissie dienstverlening aan in de vorm van klachtenloketten. Deze klachtenloketten bieden een laagdrempeligere manier voor consumenten om advies en informatie op te halen, doorverwezen te worden naar de juiste organisatie of geschillencommissie of om reeds tot een oplossing van het geschil te komen.

Het benaderen van De Geschillencommissie leidt daarbij in 76% van de zaken tot een oplossing voor het geschil. Deze oplossingen bestaan uit een einduitspraak van de commissie (44%) of een onderlinge schikking tussen partijen (32%). De overige zaken komen hoofdzakelijk niet tot een oplossing vanwege het verzaken van de consument om informatie aan te dragen, het depotbedrag te betalen of het klachtengeld te betalen (10%) of omdat de commissie niet bevoegd is in de zaak (11%). Geïnterviewde stakeholders geven aan dat sturing op het oplossingspercentage niet nodig is vanwege de diversiteit van redenen om niet tot een oplossing te komen.

In interviews met ondernemers wordt daarnaast aangegeven dat de laagdrempeligheid om naar De Geschillencommissie te stappen als consument ondernemers aanmoedigt om eerder tot een onderlinge oplossing te komen, ook zonder het formeel starten van een zaak.

Aanbeveling: De opgedane inzichten geven geen aanleiding om bij te sturen op het primaire proces. Wij bevelen wel aan om de maatschappelijke verwachtingen bij De Geschillencommissie beter te managen: wat is de Geschillencommissie wel en wat is het niet – dit is niet duidelijk genoeg onder het brede publiek. Trek hierbij samen op met het Ministerie. Ook kunnen de resultaten van het lopende onderzoek naar De Geschillencommissie hierbij van toepassing zijn.

Managementsamenvatting

Claim 3: Bijdrage aan het vertrouwen van consumenten in de ondernemers die zijn aangesloten bij onze organisatie (via het lidmaatschap van een brancheorganisatie die participeert in een geschillencommissie danwel via rechtstreekse aansluiting)

Aansluiting bij De Geschillencommissie draagt niet direct bij aan het vertrouwen van de consument: De Geschillencommissie beschikt slechts over 8% naamsbekendheid onder consumenten en ondernemers dragen hun aansluiting maar in beperkt mate uit.

Lidmaatschap van brancheorganisaties wordt in grotere mate uitgedragen als keurmerk van de dienstverlening om het vertrouwen van consumenten te laten stijgen. Gesproken brancheorganisaties geven aan dat aansluiting bij De Geschillencommissie hier een bijdrage aan levert. Deze bijdrage is het meest van toepassing op brancheorganisaties in sectoren waar het niet verplicht is om aangesloten te zijn.

Aanbeveling: Vergroot in samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid en andere ADR-instanties het maatschappelijk bewustzijn van buitengerechtelijke geschiloplossing.

Aanbeveling: Overweeg gedegen eindgesprekken te houden met stoppende brancheorganisaties. Het goed doorgronden van de overwegingen draagt bij het behouden van brancheorganisaties en voorkomt een ondoelmatig stelsel met separate geschilinstanties.

Claim 4: Lering sector en verhogen kwaliteit dienstverlening

Om lering van geschillen in de sectoren mogelijk te maken publiceert De Geschillencommissie een deel van de uitspraken. In het recente stakeholderonderzoek wordt door stakeholders aangegeven dat de het wenselijk is om méér van de uitspraken te publiceren. In gesprekken met brancheorganisaties, registranten en consumentenvertegenwoordigers wordt daarnaast benoemd dat dit wenselijk is om de consument goede verwachtingen van een traject te bieden.

Uit gesprekken met de brancheorganisaties blijkt dat zij in verschillende maten een leidende rol nemen in het aanmoedigen van deze leereffecten. Zo zijn er brancheorganisaties die gepubliceerde uitspraken actief delen met hun leden, zijn er brancheorganisaties die als

dienstverlening trainingen aanbieden aan leden op basis van deze uitspraken en brancheorganisaties die leden met veel geschillen hierop aanspreken. Gesproken ondernemers geven daarnaast aan dat de aanwezigheid van laagdrempelige geschiloplossing ondernemers aanmoedigt om de dienstverlening te verbeteren.

Binnen de periode 2020-2024 zijn de leereffecten in sectoren niet direct kwantitatief te onderbouwen. Uit gesprekken met stakeholders blijkt echter dat deze leereffecten op de langere termijn zichtbaar zijn. Zo is het aantal zaken bij de commissie Reizen van ~3.000 zaken per jaar gebracht naar ~300 zaken per jaar in de periode tussen 2000 en 2020. Concluderend lijkt de meerwaarde van analyses die de GC maakt nog te ontbreken voor de leden.

Aanbeveling: De Geschillencommissie kan haar meerwaarde vergroten voor haar leden door (vaker en meer) jurisprudentie met analyses op te stellen. Gedacht kan worden aan het publiceren van uitspraken en door, zowel per commissie als commissie overstijgend, uitspraken op te werken naar groepen van bepaalde type vraagstukken. Een structurele en navigeerbare publicatie draagt bij aan het bevorderen van de lering in de sectoren.

2. De waarde voor het Nederlandse rechtsbestel

Claim 1: Ontlasting van de rechtspraak

De dienstverlening van De Geschillencommissie biedt op drie manieren een bijdrage aan het Nederlandse rechtsbestel:

1. Directe ontlasting: Het is aannemelijk dat door de aanwezigheid van De Geschillencommissie er zaken zijn die niet bij de rechtspraak terecht komen. In de periode 2020-2024 waren er ~2.000 zaken met een financieel belang van meer dan €2.500 bij De Geschillencommissie. Het gemiddelde klachtengeld dat consumenten voor deze zaken bij De Geschillencommissie betalen is vele malen lager dan de griffierechten bij kantonzaken en de benodigde dagvaardigingskosten (€102 t.o.v. €384 bij een financieel belang tussen de €2.500 en €5.000 en €134 t.o.v. €842 bij een financieel belang van meer dan €12.500). Daarnaast wordt er in 15% van de zaken, voor de consument kosteloos, een deskundige ingeschakeld.

Managementsamenvatting

De doorlooptijd van zaken lijkt een beperkte rol te spelen in deze ontlasting. In 2019 behaalde 93% van de kantonzaken met een hoog financieel belang de gestelde normtijd van 40 weken. Bij De Geschillencommissie behaalde 94% van de zaken met hoog financieel belang in Q1 2024 deze normtijd, waar dit in 2020 nog 61% betrof. Het kantonrecht kent echter een langer voortraject, zoals het betrekken van deskundigen, die bij De Geschillencommissie binnen de doorlooptijd vallen.

2. Indirecte ontlasting: In gesprekken met ondernemers wordt aangegeven dat de aanwezigheid van laagdrempelige escalatie van geschillen ondernemers stimuleert om de dienstverlening te verbeteren om zo zaken bij De Geschillencommissie te voorkomen. Deze ondernemers geven aan te verwachten dat deze verbetering van dienstverlening ook zaken bij de rechter voorkomt.

3. Toevoeging op de rechtspraak: Vanwege de hogere drempels bij de rechtspraak is het aannemelijk dat niet alle zaken van De Geschillencommissie bij de rechtspraak terecht zouden komen als De Geschillencommissie niet bestond. Hoewel het behandelen van deze zaken de rechtspraak niet ontlast biedt het een uitweg aan consumenten waar het rechtsbestel niet op toeziet.

Aanbeveling: Ga intensiever in gesprek met het ministerie van Justitie en Veiligheid om SMART-gedefinieerde doelstellingen te formuleren rondom de implementatie van de ADR-richtlijn met betrekking tot de rol van De Geschillencommissie binnen het stelsel.

Claim 2: Voorkomen van een toevoeging door de Raad voor de Rechtsbijstand omdat de procedure bij een van de geschillencommissies zonder enige procesvertegenwoordiging kan worden gevoerd. Daarnaast is het klachtengeld relatief laag en krijgt de indiener terug van de andere partij als men in het gelijk wordt gesteld.

Het klachtengeld dat consumenten bij De Geschillencommissie betalen is lager dan de griffierechten bij kantonzaken en is sinds 2020 met 11% gedaald bij een inflatiestijging van 21%.

Veruit de meeste consumenten maken géén gebruik van procesvertegenwoordiging (~90%). Bij de kantonrechter is procesvertegenwoordiging echter ook niet verplicht.

3. De toegevoegde maatschappelijke waarde van opdrachttaken vanuit diverse ministeries

De Geschillencommissie faciliteert verschillende commissies in opdracht van ministeries: Defensie Geneeskundige Zorg, Algemeen, Consumentenzaken, Energie Prijsplafond, Oneerlijke Handelspraktijken in de Voedselketen, Auteurscontractenrecht en Auteursrechten.

Het aantal zaken dat in deze periode bij deze commissies liepen betrof slechts 0,6% van alle zaken bij De Geschillencommissie. Het onderbrengen van deze commissies bij De Geschillencommissie voorkomt versnippering in het landschap van geschiloplossing en de bijkomende risico's op kenbaarheid en toegankelijkheid, zoals gesignaleerd door de SER. Daarnaast kan de organisatie doelmatiger georganiseerd worden. Uit gesprekken met stakeholders blijkt dat interne verkenningen hebben uitgewezen dat alternatieven duurder zouden zijn. Daarnaast is het klachtenloket OV in 2023 bij De Geschillencommissie ondergebracht en ingericht. In 2024 kwam 54% van alle klachten binnen bij het klachtenloket OV. Doordat de klachtenloketten overkoepelend georganiseerd zijn kan deze taak relatief doelmatig worden uitgevoerd.

De uitkomsten en de doorlooptijd van zaken fluctueren vanwege het lage aantal zaken sterker dan buiten de opdrachttaken, maar liggen binnen de spreiding van wisselende uitkomsten zichtbaar bij verschillende commissies. In gesprekken met ministeries werd aangegeven dat ze het contact en de kwaliteit van het werk van De Geschillencommissie waarderen.

Aanbeveling: Stuur als opdrachtnemer aan op het maken van SMART-geformuleerde resultaatafspraken zodat De Geschillencommissie zelf haar toegevoegde waarde optreft kan maken. Bovendien leveren dergelijke afspraken voor de opdrachtgevers (beleidsdepartementen) waardevolle inzichten op over de effectiviteit van het beleid.

Inhoudsopgave

0. Managementsamenvatting	04
1. Inleiding	09
2. Procesomschrijving	13
3. Waarde voor rechtzoekenden	15
4. Waarde voor het Nederlandse rechtsbestel	31
5. Waarde voor opdrachttaken	35
6. Conclusies en aanbevelingen	39

Bijlagen

A. Bronnen	43
------------	----

1

Inleiding

1.1 Inleiding

De Geschillencommissie heeft PwC gevraagd onderzoek te doen naar de doeltreffendheid van de organisatie en de maatschappelijke meerwaarde voor de Nederlandse samenleving

Achtergrond en aanleiding

De Geschillencommissie is een van de vier officieel erkende Alternative Dispute Resolution (ADR)-organisaties in Nederland. Via 84 geschillencommissies voor verschillende sectoren en 8 klachtenloketten biedt De Geschillencommissie aan consumenten, bedrijven en overheden een laagdrempelige geschillenoplossing aan. Het aantal geschillen en klachten bij De Geschillencommissie is in de afgelopen jaren verder toegenomen, waarmee De Geschillencommissie een groter onderdeel is geworden van het Nederlandse rechtsbestel. Daarnaast ervaart De Geschillencommissie een uitbreiding in het takenpakket en in haar rol in het stelsel.

Doelstelling onderzoek

De Geschillencommissie heeft PwC gevraagd om onderzoek te doen naar de doeltreffendheid van de organisatie. In de kern is de vraag naar doeltreffendheid van een organisatie of taak te vatten als de relatie tussen de verwachtingen van de maatschappij bij/ van deze organisatie en de, liefst meetbare, zichtbare effecten hiervan in de samenleving.

Ten behoeve van dit onderzoek heeft De Geschillencommissie de maatschappelijke waarden van hun werkzaamheden uitgesplitst in een aantal claims¹:

1. De waarde voor rechtzoekenden: de consument en ondernemers

- De aangesloten brancheorganisaties (circa 80) met haar ondernemers en de individueel aangesloten ondernemers laten door hun aansluiting bij onze organisatie zien dat zij staan voor kwaliteit

- Laagdrempelige manier om tot een oplossing te komen tegen weinig kosten, relatief snel en met een voor consumenten gratis deskundigenrapport;
- Bijdrage aan het vertrouwen van consumenten in de ondernemers die zijn aangesloten bij onze organisatie (via het lidmaatschap van een brancheorganisatie die participeert in een geschillencommissie danwel via rechtstreekse aansluiting)
- Lering sector en verhogen kwaliteit dienstverlening

2. De waarde voor het Nederlandse rechtsbestel

- Ontlasting van de rechtspraak
- Voorkomen van een toevoeging door de Raad voor de Rechtsbijstand omdat de procedure bij een van de geschillencommissies zonder enige procesvertegenwoordiging kan worden gevoerd. Daarnaast is het klachtengeld relatief laag en krijgt de indiener terug van de andere partij als men in het gelijk worden gesteld.

3. De toegevoegde maatschappelijke waarde van opdrachttaken:

- De Geschillencommissie voert voor diversie ministeries opdrachten uit om als bemiddelende partij op te treden bij geschillen in diversie domeinen. Zo faciliteert De Geschillencommissie het klachtenloket voor reizigers in het openbaar vervoer en treedt ze op bij geschillen met betrekking tot het energieprijzplafond.

1) Memo maatschappelijke baten DGC – De Geschillencommissie, ontvangen op 6 november 2024 ten behoeve van het opstellen van de offerte

1.2 Onderzoeksaanpak

Onze aanpak gaat uit van de basistheorie van beleidsdoorlichting en is op maat gemaakt voor De Geschillencommissie aan de hand van de maatschappelijke claims

Analysekader doeltreffendheid

Voor het onderzoek naar de maatschappelijke baten van De Geschillencommissie hanteren wij het analysemodel dat afgeleid is van de Regeling Periodieke Evaluaties (RPE) van het Ministerie van Financiën. Het analysemodel is weergegeven in Figuur 1.

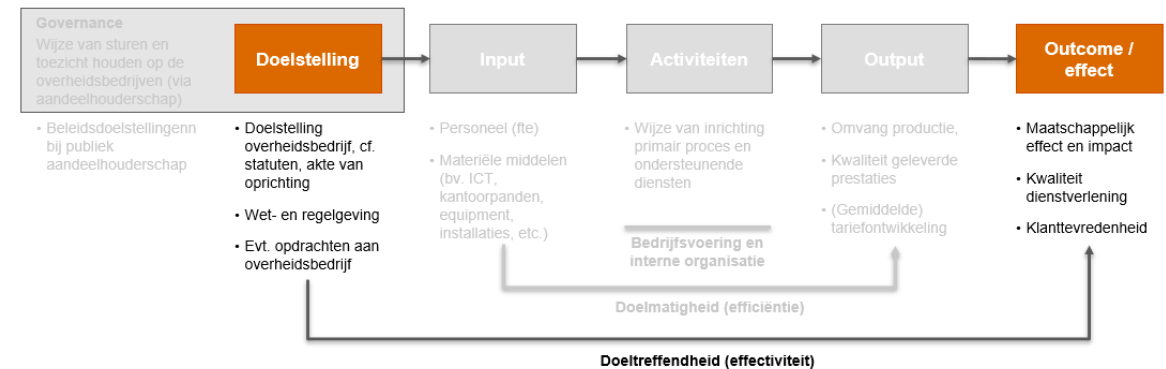
De maatschappelijke verwachtingen bij een organisatie zijn voor publieke organisaties vaak vastgelegd in de instellingswet, maar in geval van De Geschillencommissie (een stichting) is dit de oprichtingsakte, aangevuld met (wettelijke) taakopdrachten van ministeries of brancheorganisaties. Ten behoeve van dit onderzoek onderzoeken wij de doeltreffendheid van De Geschillencommissie aan de hand van drie perspectieven die de geclaimde maatschappelijke waarde verwoorden:

1. *De waarde voor rechtzoekenden: consumenten en ondernemers*

2. *De waarde voor het Nederlandse rechtsbestel*

3. *De toegevoegde maatschappelijke waarde van opdrachttaken*

Daarmee staat de zelfstandige functie van De Geschillencommissie in de samenleving centraal, en hoe deze nader en zo concreet mogelijk geduid kan worden. Kortgezegd, waarom kiezen *burgers en bedrijven* ervoor hun geschil voor te leggen bij De Geschillencommissie, waarom kiezen *bedrijven en brancheorganisaties* ervoor om zich aan te sluiten bij De Geschillencommissie en waarom kiezen *overheden* om taken bij De Geschillencommissie te beleggen?



Figuur 1. Effectiviteit van de gediende publieke belangen

De kern van onze aanpak is dat wij eerst een zo hard mogelijke, feitelijke basis leggen over het maatschappelijk effect van De Geschillencommissie (dus: kwantitatief onderbouwd). Het effect en de relatie met de verwachtingen is nooit 1-op-1 aan te tonen. Daarom zullen wij effecten inzichtelijk maken met 'proxies', meetbare indicatoren die een benadering (of deelantwoord) op het maatschappelijk effect geven. Voorbeelden hiervan zijn klanttevredenheid of kwaliteitsindicatoren. Vervolgens verrijken wij deze inzichten met kwalitatieve inzichten en duidingen.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd langs de drie perspectieven op maatschappelijke meerwaarde

Opbouw van het rapport

Dit document bestaat uit de volgende onderdelen:

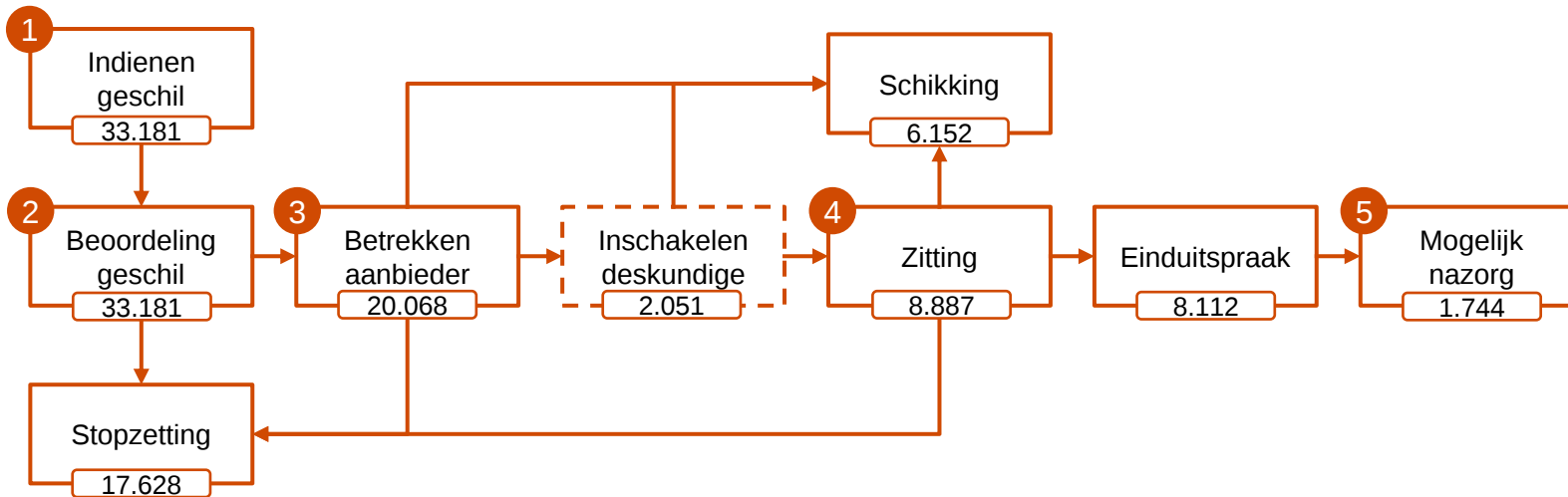
1. **Inleiding:** Toelichting op de aanleiding van de onderzoeksopdracht en het analysekader
2. **Procesomschrijving:** Beschrijving van het afhandelingsproces van geschillen op hoofdlijnen
3. **Waarde voor rechtzoekenden:** Kwantitatieve en kwalitatieve analyses ten behoeve van de toetsing van de maatschappelijke claims over de waarde voor consumenten en ondernemers
4. **Waarde voor het Nederlandse rechtsbestel:** Kwantitatieve en kwalitatieve analyses ten behoeve van de toetsing van de maatschappelijke claims over de waarde voor het Nederlandse rechtsbestel
5. **Toegevoegde waarde van opdrachttaken:** Kwantitatieve en kwalitatieve analyses rondom de toegevoegde maatschappelijke waarde van de uitvoering van geschillencommissies en klachtenloket in opdracht van ministeries.
6. **Conclusies en aanbevelingen:** Omschrijving van de kerninzichten en conclusies per maatschappelijke claim en hieruit volgende aanbevelingen

2

Procesomschrijving

2.1 Procesomschrijving Geschillencommissie

Het te doorlopen proces van geschiloplossing is op hoofdlijnen op te delen in 5 fases: Registratie, inname, behandelen, besluiten en afhandelen. Tussen 2020 – 2024 zijn 33.181 geschillen ingediend



Toelichting op het proces^{1,2}

- 1 Registratie:** Het proces start bij de indiening van een geschil door een consument of ondernemer.
- 2 Inname:** Het geschil wordt door De Geschillencommissie verwerkt en oordeelt of het geschil behandeld kan worden. De indiener betaalt het klachtengeld, levert benodigde informatie aan en betaalt, indien nodig, een depotbedrag.
- 3 Behandelen:** De Geschillencommissie betreft de aanbieder, schakelt, indien nodig, een deskundige in en plant een zitting met de betreffende commissie.
- 4 Besluiten:** Tijdens de zitting met de commissie worden de indiener en de aanbieder gehoord en komt de commissie tot een besluit.
- 5 Afhandelen:** In navolging op een besluit kan er sprake zijn van nazorg, bijvoorbeeld omdat de een ondernemer gemaand moet worden om de uitspraak na te komen.

Stopzetting en schikking: Gedurende het traject kan het proces worden stopgezet indien partijen onderling tot een schikking komen, omdat er niet aan verplichtingen is voldaan, de commissie niet bevoegd blijkt of het geschil niet ontvankelijk is.

1) De Geschillencommissie: Procesinformatie, ons proces uitgelegd in stappen ([link](#)); 2) 1.289 zaken uit 2024 zijn nog in behandeling

3

Waarde voor
rechtzoekenden

3. Leeswijzer

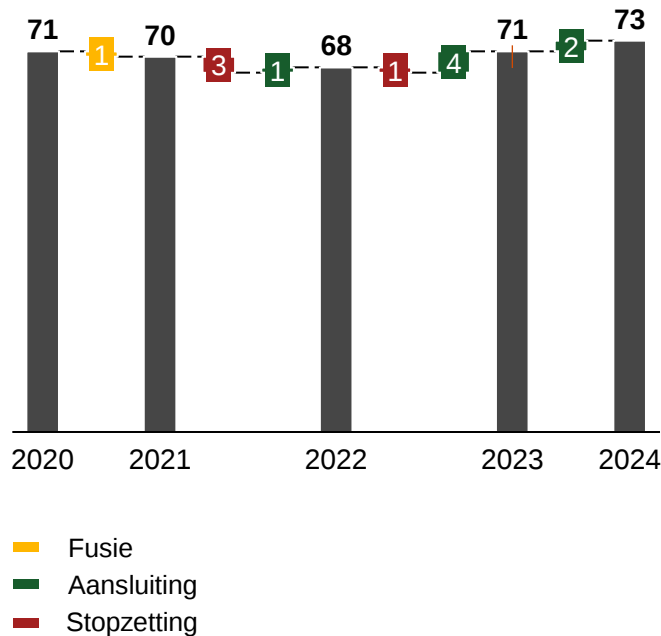
De waarde voor rechtzoekenden is kwantitatief en kwalitatief onderzocht aan de hand van de onderliggende claims van maatschappelijke waarde

Claim	Analyses	Vindplaats rapport
Waarde voor ondernemers: De aangesloten brancheorganisaties (circa 80) met haar ondernemers en de individueel aangesloten ondernemers laten door hun aansluiting bij onze organisatie zien dat zij staan voor kwaliteit	• Ontwikkeling de afgelopen 5 jaar van aantal aangesloten brancheorganisaties en individuele ondernemers • Ontwikkeling de afgelopen 5 jaar van de financiële bijdrage van aangesloten brancheorganisaties en individuele ondernemers • Kwalitatieve duiding door stakeholders	Paragraaf 3.1
Waarde voor rechtzoekenden: Laagdrempelige manier om tot een oplossing te komen tegen weinig kosten, relatief snel en met een voor consumenten gratis deskundigenrapport;	• Ontwikkeling aantal zaken in de afgelopen 5 jaar • Uitsplitsing van uitkomsten van zaken in de afgelopen 5 jaar, totaal en per commissie • Ontwikkeling zaken met nazorg in de afgelopen 5 jaar • Aandeel zaken met nazorg in de afgelopen 5 jaar per commissie • Ontwikkeling van het klachtengeld per zaak in de afgelopen 5 jaar, totaal en per commissie • Ontwikkeling behandelduur in de afgelopen 5 jaar, totaal en per commissie • Beschikbare inzichten consumenttevredenheid • Ontwikkeling behandelde klachten door klachtenloketten • Uitsplitsing van uitkomsten behandelde klachten, totaal en per klachtenloket • Kwalitatieve duiding door stakeholders	Paragraaf 3.2
Consumentenvertrouwen: Bijdrage aan het vertrouwen van consumenten in de ondernemers die zijn aangesloten bij onze organisatie (via het lidmaatschap van een brancheorganisatie die participeert in een geschillencommissie danwel via rechtstreekse aansluiting)	• Beschikbare inzichten consumentenvertrouwen • Kwalitatieve duiding door stakeholders	Paragraaf 3.3
Leereffecten: Lering sector en verhogen kwaliteit dienstverlening	• Ontwikkeling van het aantal zaken per commissie ten opzichte van de tijd aangesloten • Kwalitatieve duiding door stakeholders	Paragraaf 3.4

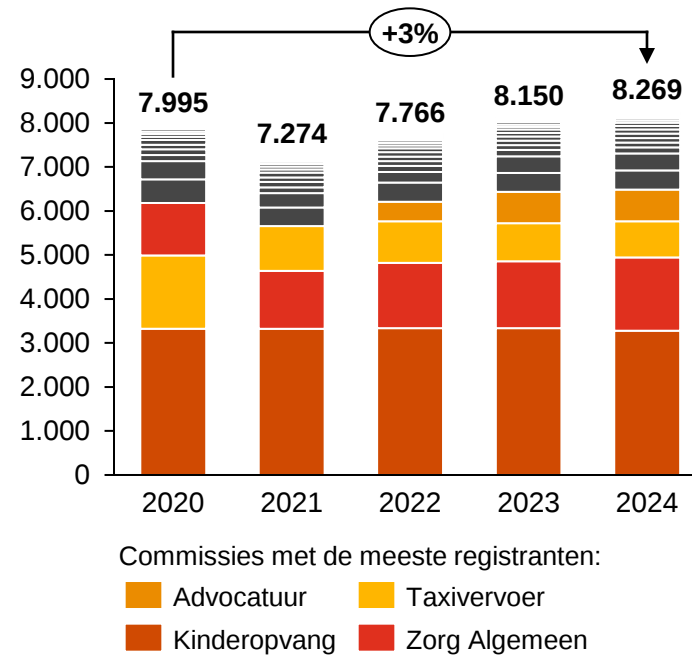
3.1 Waarde voor ondernemers

Het aantal aangesloten brancheorganisaties en registranten is toegenomen sinds 2020. Gesproken ondernemers zijn tevreden over de kwaliteit en hechten aan laagdrempelige geschiloplossing

Aantal aangesloten brancheorganisaties¹



Aantal aangesloten registranten, naar geschillencommissie¹



Observaties en duiding

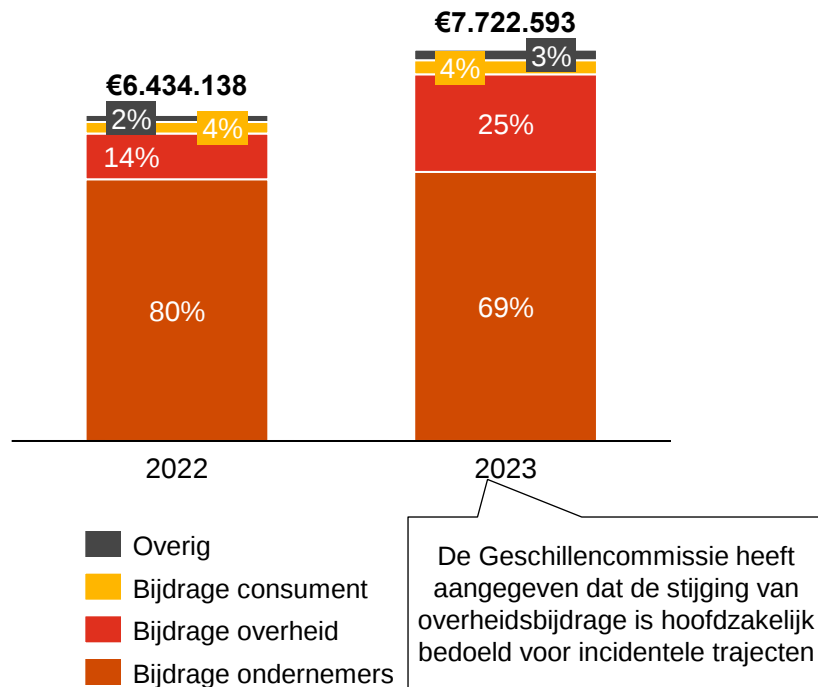
- Er zijn 73 brancheorganisaties aangesloten bij De Geschillencommissie. Sinds 2020 beëindigde 4 organisaties de aansluiting en zijn er 7 aangesloten.
- Het aantal registranten is tussen 2020 en 2024 met 3% gestegen. Deze stijging wordt hoofdzakelijk gedreven door de stijging van registranten binnen de commissie Zorg Algemeen (+40%) en het stoppen van NOvA als brancheorganisatie met een toename van ~1.100 registranten als gevolg.
- In de gesprekken met brancheorganisaties en registranten worden verschillende redenen genoemd om aangesloten te zijn bij De Geschillencommissie:
 - Voor een deel van de sectoren is het verplicht.
 - Ondernemers vinden laagdrempelige geschillenoplossing principieel belangrijk.
 - De ondernemers zijn tevreden over de kwaliteit en onafhankelijkheid van De Geschillencommissie.
 - De geschillencommissies beschikken over meer gespecialiseerde kennis dan rechters.
 - De laagdrempeligheid moedigt ondernemers aan tot een oplossing te komen met de consument.
 - Uitspraken van De Geschillencommissie dragen bij aan de verbetering van de dienstverlening

1) Datalevering De Geschillencommissie

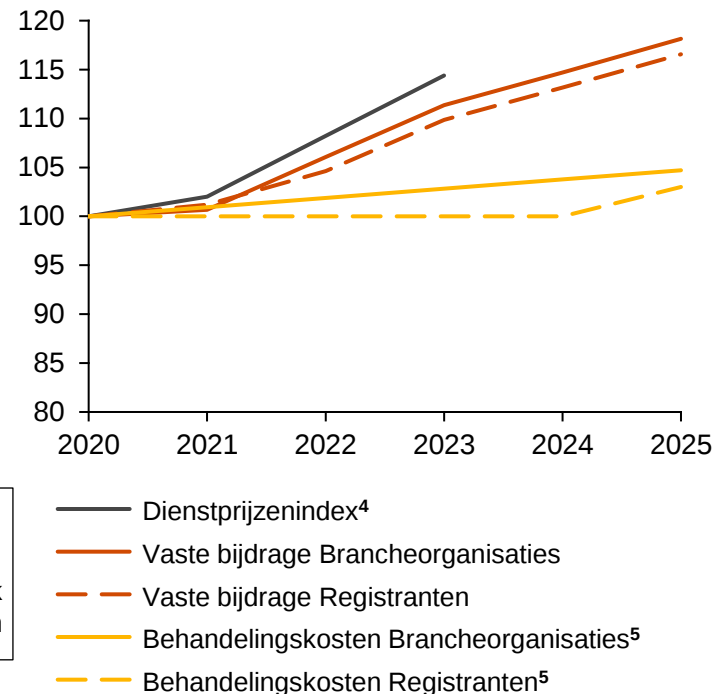
3.1 Waarde voor ondernemers

Gesproken ondernemers herkennen het risico dat de omvang van de financiële bijdragen vormt op de bereidheid om aangesloten te blijven bij De Geschillencommissie. De financiële bijdragen zijn echter achtergebleven op de inflatie

**Totale baten Geschillencommissie
Consumentenzaken en Beroep en Bedrijf^{1,2}**



Ontwikkeling financiële bijdrage brancheorganisaties en registranten³



Observaties en duiding

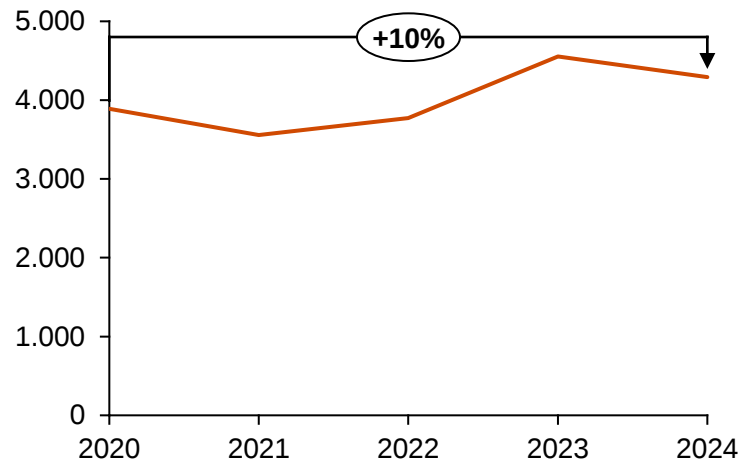
- De Geschillencommissie werd in 2023 voor 69% gefinancierd middels de bijdragen vanuit ondernemers. Deze bijdragen bestaan uit een vaste bijdrage per brancheorganisatie en registrant en de behandelingskosten die per zaak in rekening worden gebracht.
- In 2023 signaleerde de SER het risico dat de relatief hoge bijdrage aan de kosten vanuit ondernemers brancheorganisaties ertoe zet om te stoppen bij De Geschillencommissie⁶.
- Hoewel de financiële bijdragen van ondernemers achter blijft op inflatie onderschrijven de geïnterviewde ondernemers dit risico, maar geven daarnaast aan dat het naar verwachting duurder is om een eigen alternatief te faciliteren. Uit de gesprekken met stakeholders blijkt dat mogelijke alternatieve organisatie duurder zou zijn.
- Door de hogere stijging van de vaste bijdragen t.o.v. de behandelingskosten dragen ondernemers met geschillen relatief minder bij dan voorheen.
- Het beperkt indexeren van deze bijdragen zet druk op de financiën van De Geschillencommissie, waardoor de ruimte voor investeringen terug loopt.

1) Rekening van baten en lasten 2023 SGB ([link](#)); 2) Rekening van baten en lasten 2023 SGC ([link](#)); 3) Datalevering De Geschillencommissie; 4) CBS, Dienstprijzenindex ([link](#)); 5) Op basis van de maximale behandelingskosten binnen de commissies Energie, Reizen, Thuiswinkel, Telecommunicatiediensten, Voertuigen, Wonen en Recreatie. Deze commissies omvatten 59% van de zaken in de onderzoeksperiode; 6) SER (2023) Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken ([link](#))

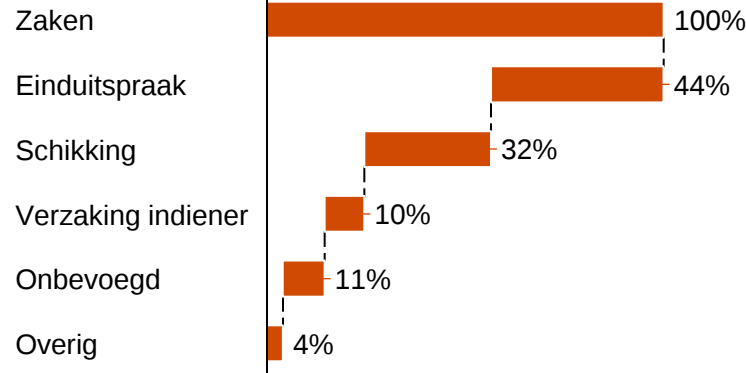
3.2 Waarde voor rechtzoekenden

Zaken die worden gestart bij De Geschillencommissie resulteren in 76% van de gevallen in een oplossing voor het geschil. In 11% van de gevallen is de commissie niet bevoegd.

Aantal zaken¹



Zaken 2020-2024 Q2 naar uitkomst^{1,2}



Observaties en duiding

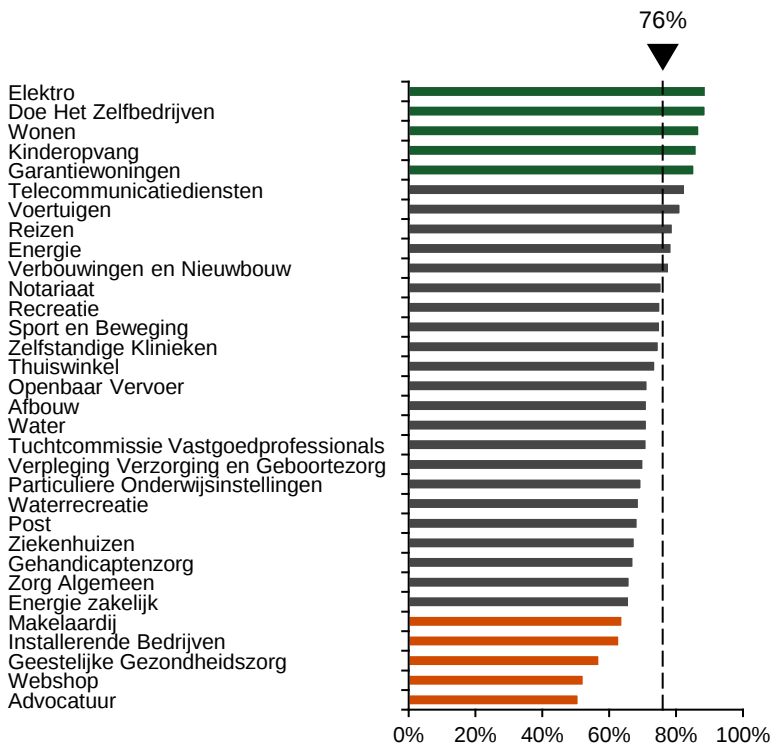
- De Geschillencommissie behandelt ca. 4.000 zaken per jaar verspreid over 90 commissies (incl. gestopte commissies).
- Het aandeel van zaken dat leidt tot een oplossing (schikking of einduitspraak) is over de periode 2022-2024 (Q2) 76%.
- De overige 24% betreffen zaken die eindigen vanwege het verzaken van de indiener om het depotbedrag te betalen, het klachtengeld te betalen of om benodigde aanvullende informatie te delen (10%) of omdat de commissie niet bevoegd is (11%).
- De leiding van de Geschillencommissie en/of de commissies zelf sturen niet op een percentage van zaken dat tot een oplossing moet komen
- Volgens de geïnterviewde commissieleden, brancheorganisaties, registranten en consumentenvertegenwoordigers is dit ook niet nodig gegeven de diversiteit van redenen om niet tot een oplossing te komen.

1) Datalevering De Geschillencommissie; 2) Zaken gestart na Q2 2024 zijn niet meegewogen vanwege het relatief hoge aandeel openstaande zaken

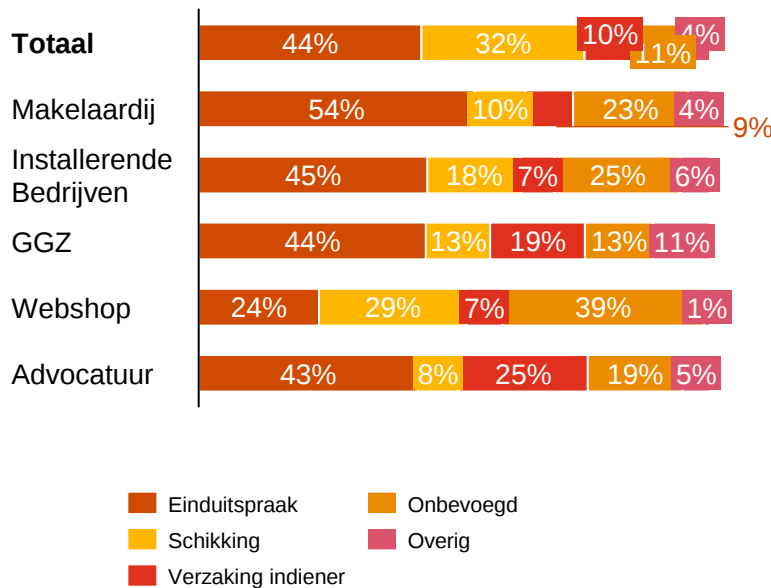
3.2 Waarde voor rechtzoekenden

Het aandeel zaken met een oplossing varieert per commissie. Commissies met een lager aandeel oplossingen hebben te maken met een hoog aandeel onbevoegd

Aandeel zaken 2020-2024 Q2 met een schikking of einduitspraak naar commissie^{1,2}



Zaken 2020-2024 Q2 van 5 commissies met laagst aandeel schikkingen en uitspraken naar uitkomst^{1,2}



Observaties en duiding

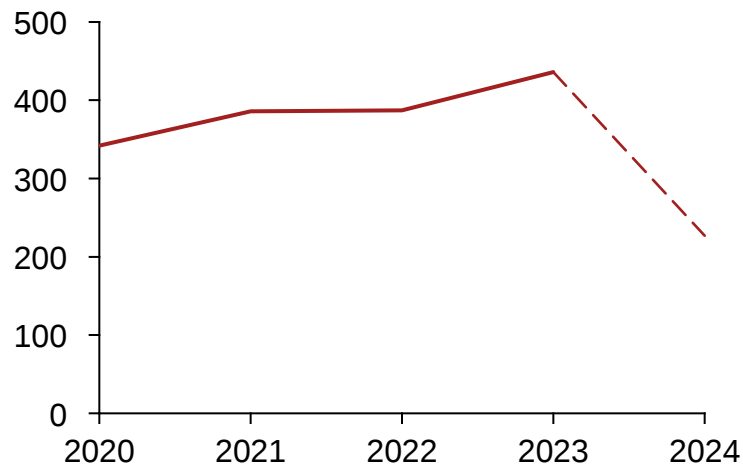
- Het aandeel zaken dat tot een oplossing (schikking of einduitspraak) komt verschilt per commissie en varieert van 51% tot 89% binnen de onderzoeksperiode.
- De commissies met het laagste aandeel oplossingen hebben in grotere mate te maken met zaken waar de commissie niet bevoegd voor is.
- De commissies Geestelijke Gezondheidszorg en Advocatuur hebben daarnaast in grotere mate te maken met zaken die staken vanwege verzaking van de indiener.

1) Datalevering De Geschillencommissie; 2) Zaken gestart na Q2 2024 zijn niet meegewogen vanwege het relatief hoge aandeel openstaande zaken; Alleen commissies met meer dan 100 zaken in deze periode zijn meegewogen

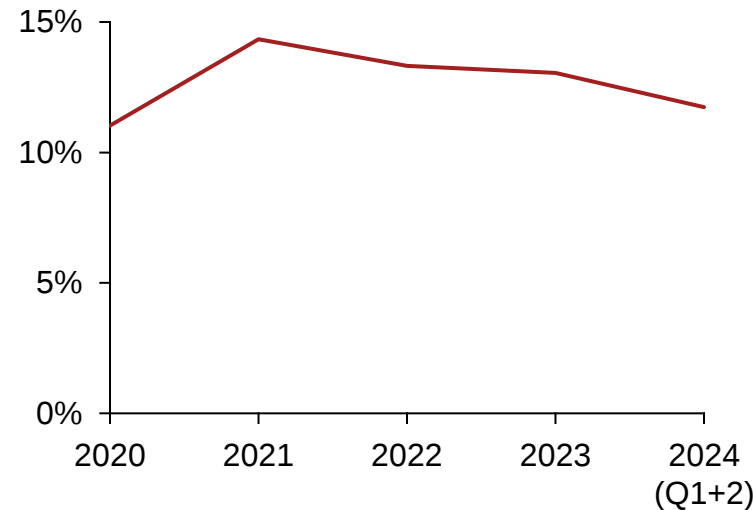
3.2 Waarde voor rechtzoekenden

13% van de zaken met een oplossing resulteren in een vorm van nazorg. Indien een uitspraak niet nagekomen wordt staat de brancheorganisatie hiervoor garant

Aantal zaken met een schikking of einduitspraak met nazorg^{1,2}



Aandeel zaken met een schikking of einduitspraak met nazorg^{1,3}



Observaties en duiding

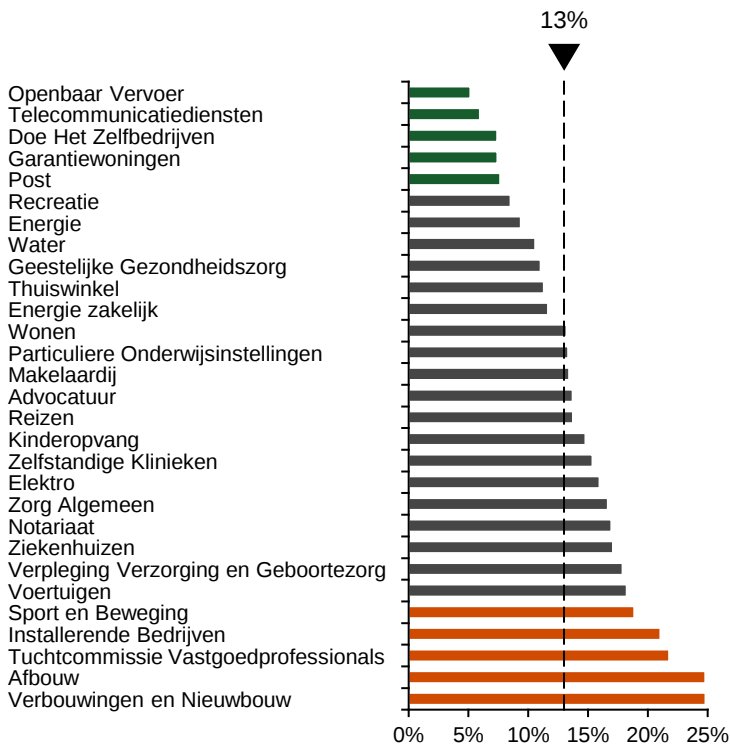
- Nadat een geschil is opgelost bij De Geschillencommissie (schikking of einduitspraak) kan er nazorg nodig zijn. Dit is in gemiddeld 13% van de zaken met een oplossing het geval.
- In 46% van deze gevallen betreft dit zaken waar er kritiek op de uitspraak naar voren is gebracht zonder verdere consequenties voor de uitspraak.
- In 48% van deze gevallen is er nazorg nodig vanwege het niet nakomen van de uitspraak.
- Voor aangesloten ondernemers geldt er een nakomingsgarantie: indien de ondernemer de indiener niet betaalt, betaalt de brancheorganisatie. Registranten storten een bedrag als nakomingsgarantie in depot om nakoming te garanderen.
- In de gesprekken met brancheorganisaties werd bevestigd dat er hierdoor altijd opvolging aan gegeven wordt.
- In een van de interviews met brancheorganisaties werd deze nakomingsgarantie als risico signaleerd omdat de financiële consequenties voor de organisaties significant kunnen zijn bij een grotere casus.

1) Datalevering De Geschillencommissie; 2) Een belangrijk deel van de zaken uit 2024 is nog in behandeling; 3) Zaken gestart na Q2 2024 zijn niet meegewogen vanwege het relatief hoge aandeel openstaande zaken

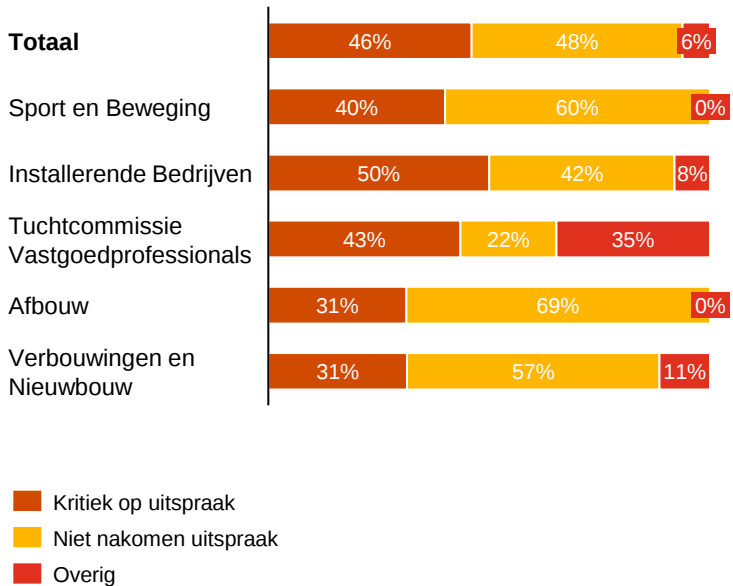
3.2 Waarde voor rechtzoekenden

Het aandeel zaken met nazorg varieert per commissie. Commissies met een hoger aandeel nazorg hebben te maken met een hoog aandeel zaken waar de uitspraak niet direct werd nagekomen

Aandeel zaken 2020-2024 Q2 met een oplossing met nazorg naar commissie^{1,2}



Zaken 2020-2024 Q2 van 5 commissies met hoogste aandeel nazorg naar type^{1,2}



Observaties en duiding

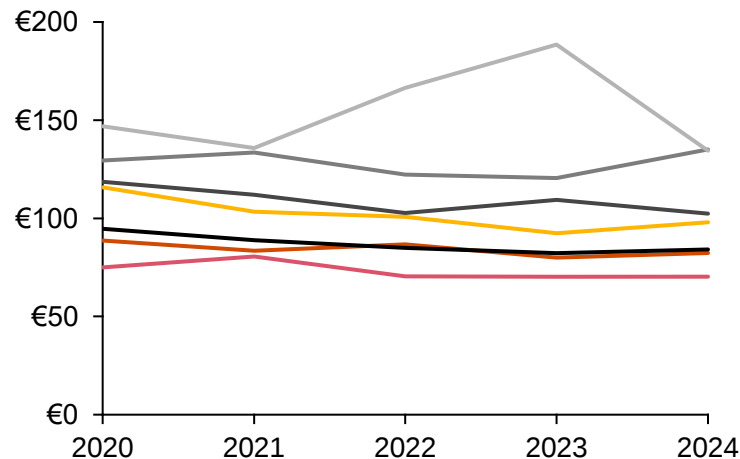
- De mate waarin er nazorg nodig is nadat een geschil is opgelost bij De Geschillencommissie (schikking of einduitspraak) verschilt per commissie. Dit aandeel is het hoogste in de commissies Sport en Beweging, Installerende Bedrijven, Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals, Afbouw en Verbouwingen en Nieuwbouw.
- Zaken onder deze commissies hebben vooral in grotere mate te maken met partijen die uitspraken in eerste instantie niet nakomen.

1) Datalevering De Geschillencommissie; 2) Zaken gestart na Q2 2024 zijn niet meegewogen vanwege het relatief hoge aandeel openstaande zaken; Alleen commissies met meer dan 100 zaken met een oplossing in deze periode zijn meegewogen

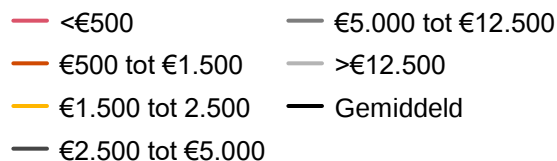
3.2 Waarde voor rechtzoekenden

De hoogte van het klachtengeld is sinds 2020 gedaald terwijl inflatie met 21% is gestegen

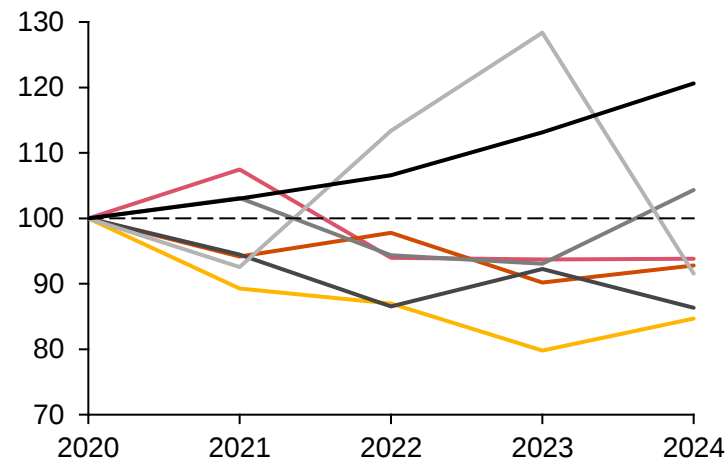
Gemiddelde klachtengeld opgedeeld naar financieel belang^{1,2}



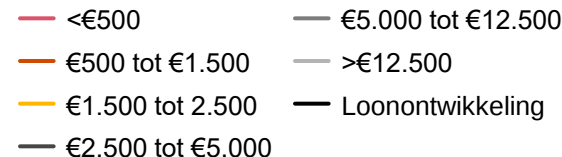
Financieel belang:



Ontwikkeling gemiddelde klachtengeld opgedeeld naar financieel belang^{1,2}



Financieel belang:



Observaties en duiding

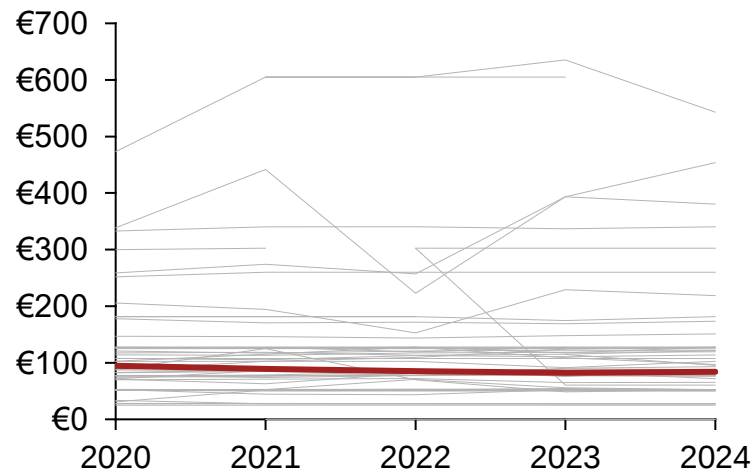
- Consumenten betalen klachtengeld om een zaak te kunnen starten bij De Geschillencommissie. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van de commissie en van het financieel belang van de zaak.
- Het gemiddelde klachtengeld dat consumenten betalen is in absolute gedaald ten opzichte van 2020. Enkel het klachtengeld bij zaken van een financieel belang tussen de €5.000 en €12.500 is gestegen.
- De ontwikkeling van het klachtengeld wijkt daarmee sterk af van de loonontwikkeling in deze periode (+21%). De diensten van De Geschillencommissie zijn in reële termen goedkoper in 2024 dan in 2020.

1) Datalevering De Geschillencommissie; 2) CBS, ontwikkeling cao-lonen ([link](#))

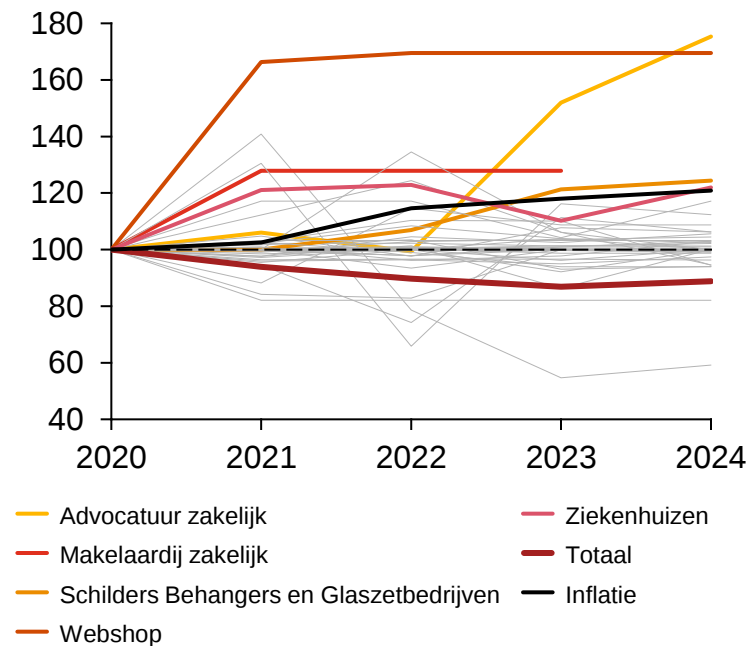
3.2 Waarde voor rechtzoekenden

De hoogte van het klachtengeld verschilt per commissie, waarbij de ontwikkeling mede afhankelijk is van fluctuaties in het financieel belang. Slechts voor vijf commissies nam het klachtengeld meer toe dan de cumulatieve inflatie

Gemiddelde klachtengeld per commissie^{1,2}



Ontwikkeling gemiddelde klachtengeld per commissie^{1,2}



Observaties en duiding

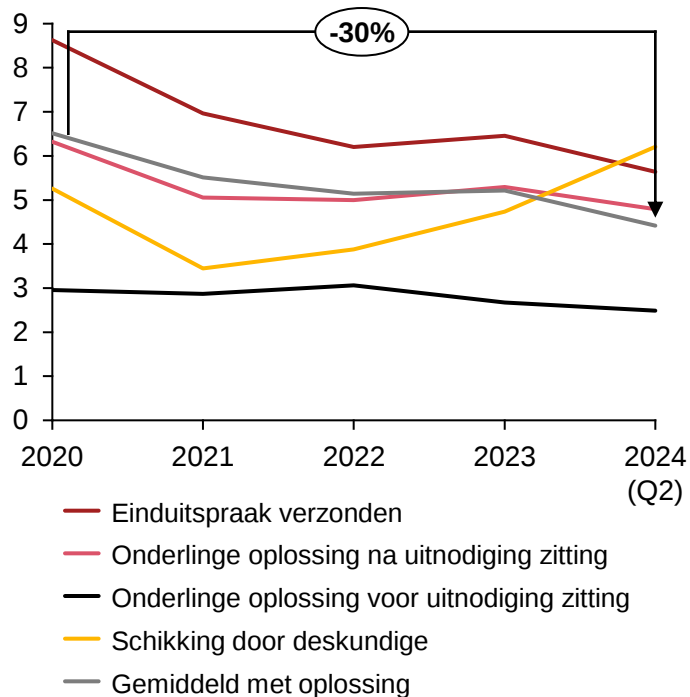
- De hoogte van het klachtengeld verschilt per commissie en per financieel belang. Het gemiddelde financieel belang verschilt daarnaast sterk per commissie waardoor het gemiddelde klachtengeld voor een aantal commissies hoger ligt dan gemiddeld.
- Voor slechts vijf commissies is het gemiddelde klachtengeld sneller gegroeid dan de inflatie. Deze stijging kan echter ten dele verklaard worden door fluctuaties in het financieel belang van ingediende zaken bij deze commissies. Des te hoger het financieel belang des te hoger het klachtengeld. Wanneer de zaken gemiddeld een hoger financieel belang hebben dan wordt het gemiddelde klachtengeld ook hoger.

1) Datalevering De Geschillencommissie; 2) Zaken gestart na Q2 2024 zijn niet meegewogen vanwege het relatief hoge aandeel openstaande zaken;

3.2 Waarde voor rechtzoekenden

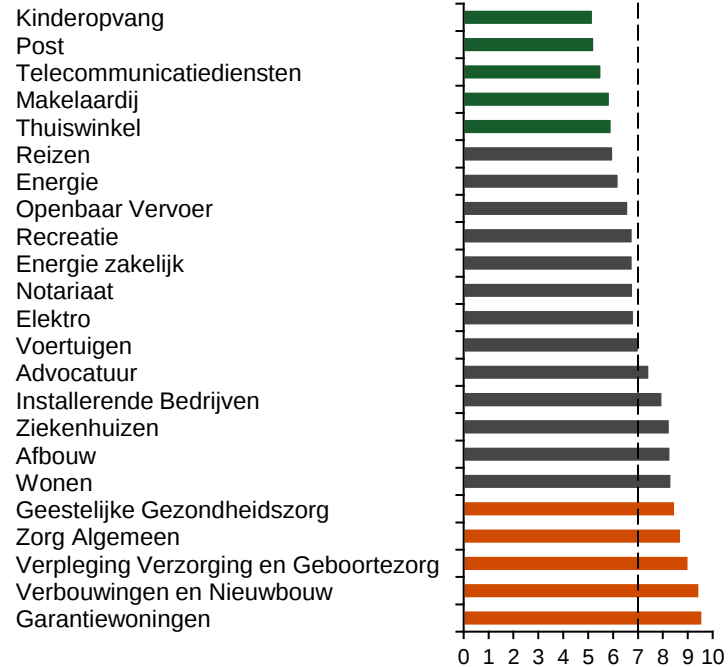
De gemiddelde behandelduur per zaak is de afgelopen jaren met ~30% gedaald sinds 2020. Deze ontwikkeling is met name gedreven door het implementeren van digitale zittingen

Gemiddelde behandelduur tot sluitreden, in maanden^{1,2}



1) Datalevering De Geschillencommissie; 2) Zaken gestart na Q2 2024 zijn niet meegewogen vanwege het relatief hoge aandeel openstaande zaken; Alleen commissies met meer dan 100 zaken in deze periode zijn meegewogen

Gemiddelde behandelduur tot sluitreden voor commissies in maanden^{1,2}

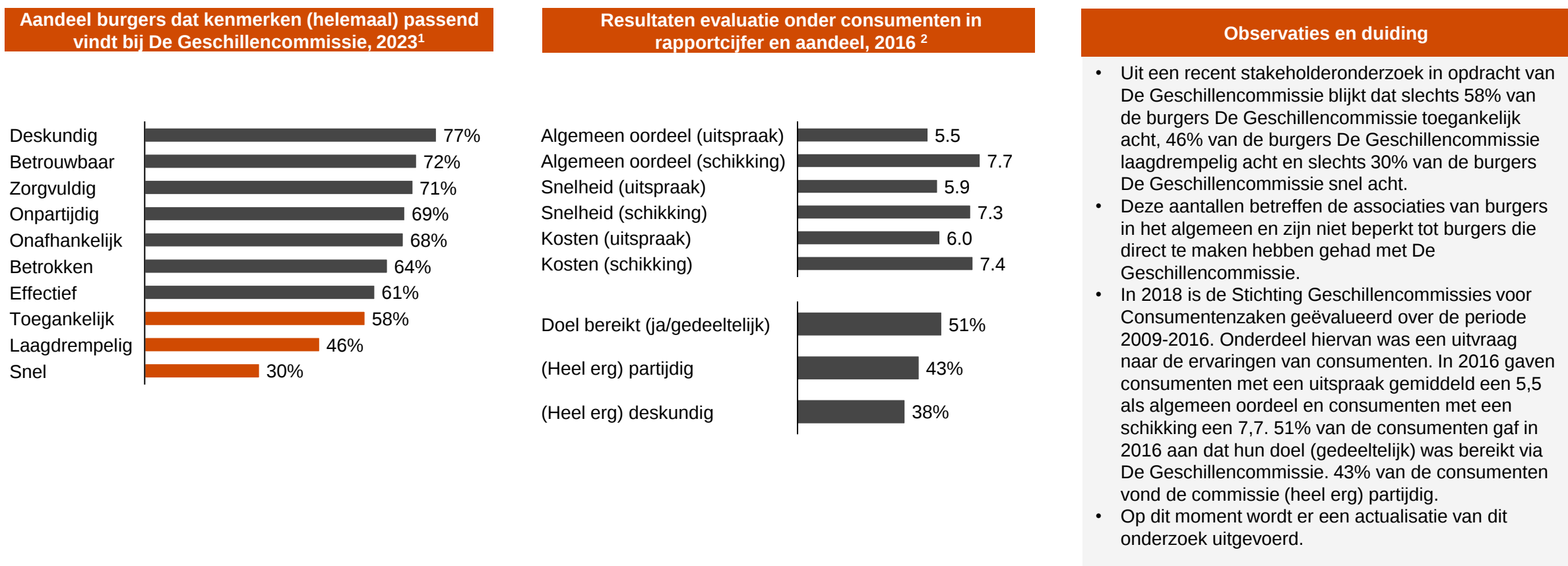


Observaties en duiding

- De gemiddelde behandelduur van een zaak is tussen 2020 en 2024 (Q2) gedaald van ~6,5 maand naar ~4,5 maand.
- Deze daling is mede gerealiseerd door de, vanwege de coronapandemie, gecreëerde mogelijkheid om zittingen digitaal te organiseren.
- Gesproken commissieleden geven daarnaast aan dat er inhaalslagen gemaakt zijn op voor specifieke commissies groeiend aantal zaken.
- De gemiddelde behandelduur van zaken die resulteren in een schikking door deskundige is toegenomen. De Geschillencommissie heeft toegelicht dat door het stopzetten van de commissie Wonen het aantal zaken met een deskundige aan het dalen is. Hierdoor is het type zaak met een deskundige gewijzigd en is de gemiddelde doorlooptijd van minder zaken afhankelijk en aan meer fluctuatie onderhevig.
- De gemiddelde behandelduur verschilt per commissie. De Geschillencommissie heeft toegelicht dat dit met name wordt gedreven door verschillen in het type zaken tussen commissies wat betreft complexiteit en noodzaak voor een deskundige.

3.2 Waarde voor rechtzoekenden

Burgers achten De Geschillencommissie in beperkte mate toegankelijk, laagdrempelig en snel. De evaluatie onder consumenten uit 2016 toont ruimte voor verbetering met betrekking tot de tevredenheid van consumenten en de gepercipieerde onpartijdigheid van de commissies.

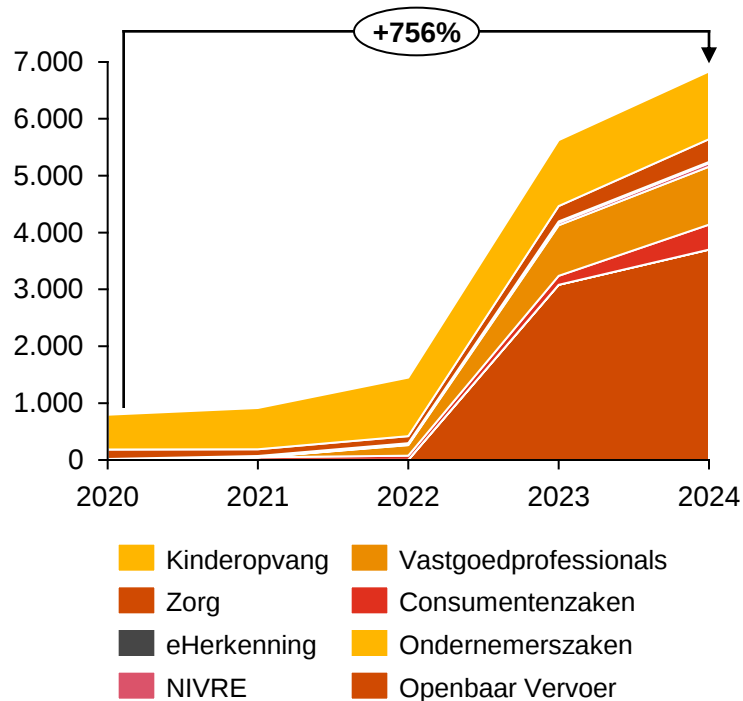


1) Reputatie- en positioneringsonderzoek DGC; 2) SEO (2018) Evaluatie Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) 2009-2016 ([link](#))

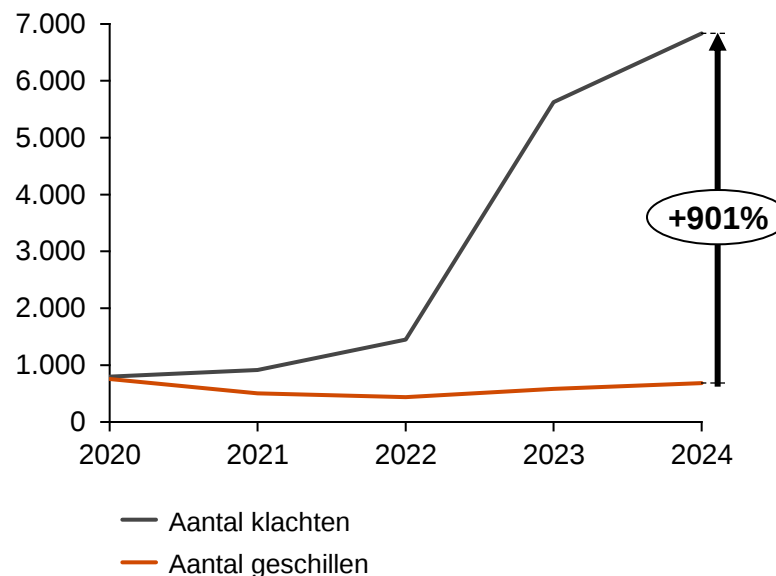
3.2 Waarde voor rechtzoekenden

Het aantal klachten bij de klachtenloketten is de laatste jaren sterk gestegen door het aansluiten van nieuwe loketten. Het grote aantal klachten ten opzichte van geschillen toont de meerwaarde van een laagdrempeligere route voor informatie en advies

Aantal behandelde klachten bij klachtenloketten¹



Aantal klachten en geschillen voor sectoren met een klachtenloket¹



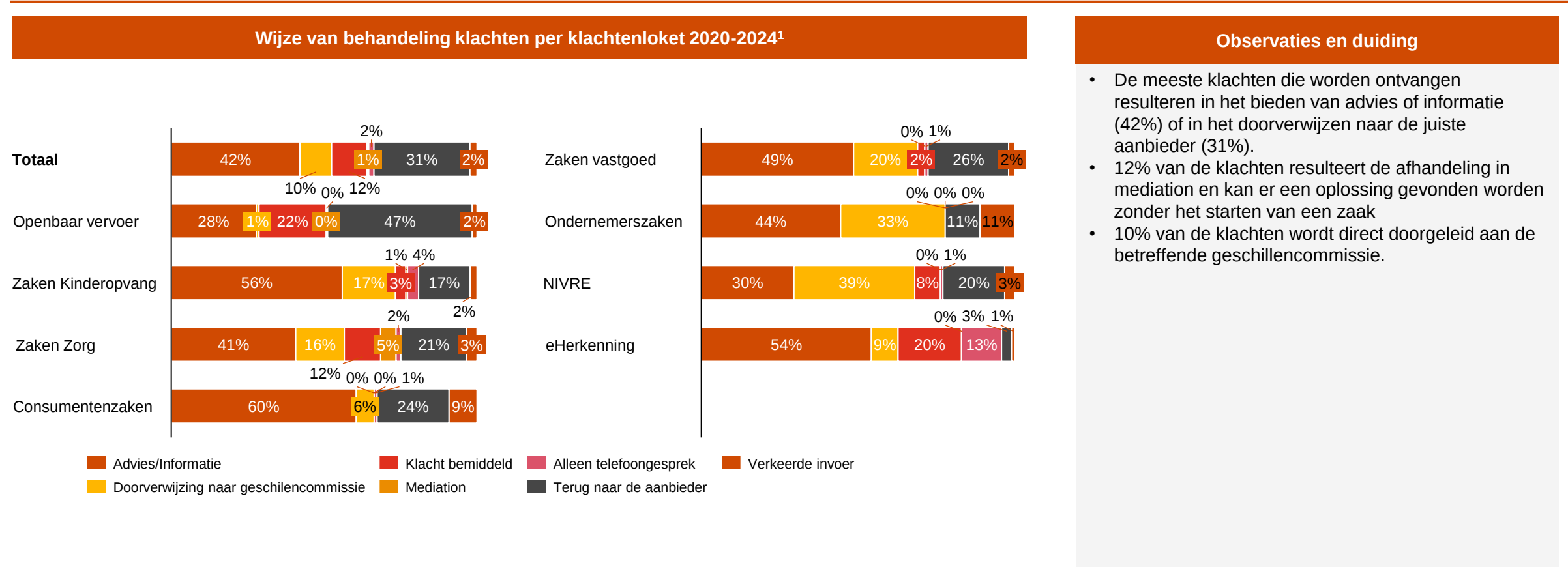
Observaties en duiding

- In aanvulling op de geschillencommissies biedt De Geschillencommissie dienstverlening aan in de vorm van klachtenloketten. Deze klachtenloketten bieden een laagdrempeligere manier voor consumenten om advies en informatie op te halen, doorverwezen te worden naar de juiste organisatie of geschillencommissie of om reeds tot een oplossing van het geschil te komen.
- Het aantal behandelde klachten is tussen 2020 en 2024 met 756% toegenomen door het openen van aanvullende klachtenloketten. Met name het klachtenloket Openbaar Vervoer droeg hier aan bij. Dit komt omdat het klachtenloket reeds bestond maar is ondergebracht en ingericht bij De Geschillencommissie.
- De Geschillencommissie behandelt significant meer klachten dan geschillen terwijl de groei van het aantal behandelde klachten geen zichtbaar effect heeft gehad op het aantal geschillen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de klachtenloketten een andere behoeften van consumenten bedienen en een aanvulling zijn op het aanbod van De Geschillencommissie.

1) Datalevering De Geschillencommissie

3.2 Waarde voor rechtzoekenden

Bij 73% van de klachten wordt de consument verder geholpen door het bieden van advies of informatie of door het doorverwijzen naar de juiste aanbieder. In 12% wordt het probleem opgelost via mediation. In 10% van de gevallen wordt er doorverwezen naar een geschillencommissie

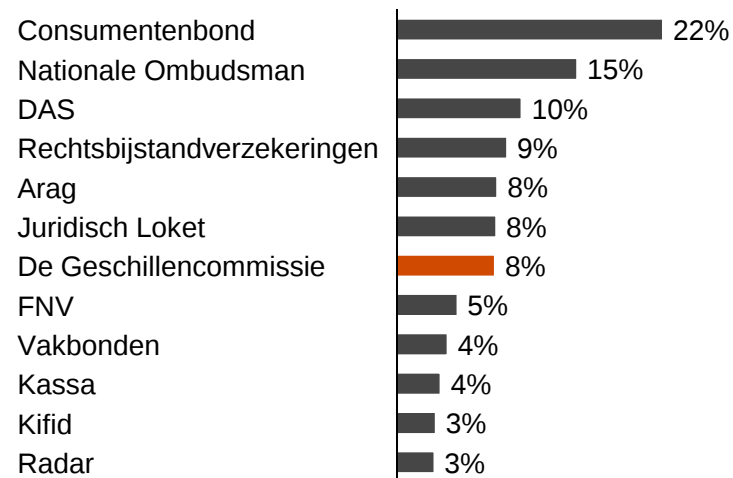


1) Datalevering De Geschillencommissie

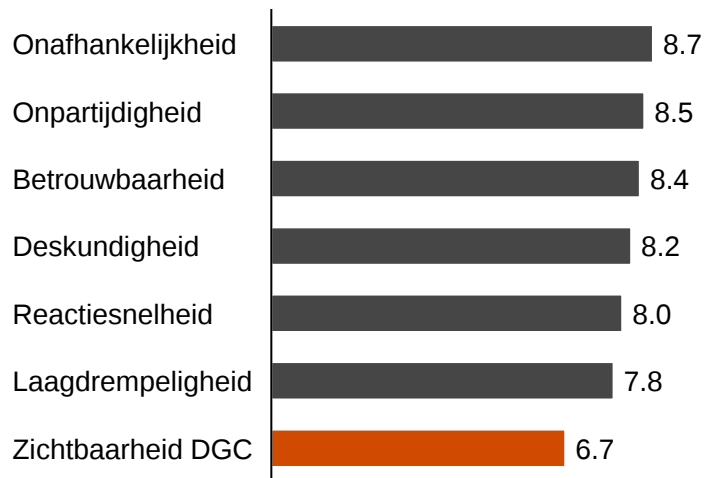
3.3 Consumentenvertrouwen

De naamsbekendheid van De Geschillencommissie onder consumenten is beperkt, waardoor aansluiting van ondernemers beperkt bijdraagt aan consumentenvertrouwen. Via het 'keurmerk' van de brancheorganisatie wordt hier wel aan bij gedragen

**Naamsbekendheid organisaties bij consumenten, 2023
(N=1.1050)^{1,2}**



**Gemiddeld rapportcijfer stakeholders op kenmerken
van De Geschillencommissie, 2023 (N=68)¹**



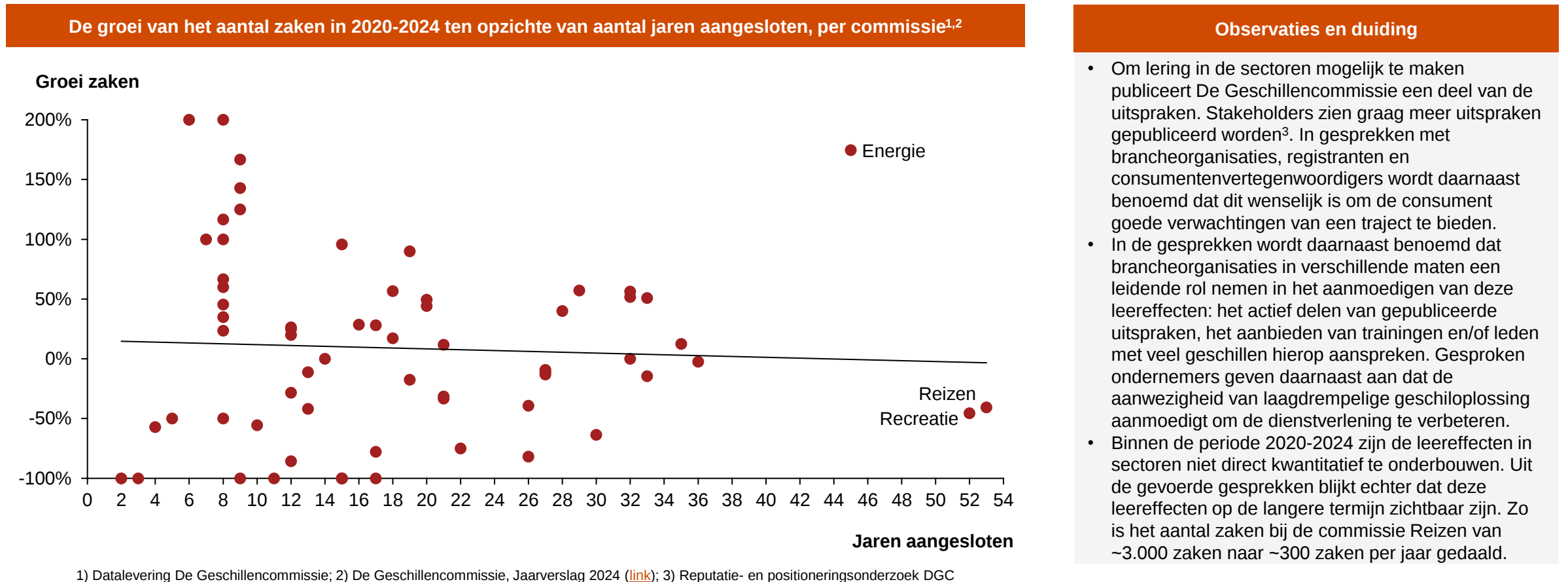
Observaties en duiding

- Uit recent stakeholderonderzoek in opdracht van De Geschillencommissie komt naar voren dat slechts 8 van consumenten bekend is met De Geschillencommissie. In aanvulling hierop wordt de zichtbaarheid van De Geschillencommissie in het onderzoek als belangrijkste verbeterpunt genoemd in de ogen van stakeholders.
- Lidmaatschap van brancheorganisaties wordt in grotere mate uitgedragen als keurmerk van de dienstverlening om het vertrouwen van consumenten te laten stijgen. Gesproken brancheorganisaties geven aan dat aansluiting bij De Geschillencommissie hier een bijdrage aan levert. Deze bijdrage is het meest van toepassing op brancheorganisaties in sectoren waar het niet verplicht is om aangesloten te zijn.

1) Reputatie- en positioneringsonderzoek DGC; 2) Antwoord op de vraag: "welke organisaties die je kunnen bijstaan als je een klacht of geschil hebt met een bedrijf of andere organisatie ken je, al is het alleen maar van naam?"

3.4 Leereffecten

De Geschillencommissie en brancheorganisaties sturen, in verschillende mate, aan op het realiseren van leereffecten. Ten opzichte van 2020 is er geen heldere correlatie tussen de groei van het aantal zaken en de duur van aansluiting. Op de langere termijn zijn de leereffecten wel zichtbaar, zoals de commissie Reizen



4

Waarde voor het
Nederlandse
rechtsbestel

4. Leeswijzer

De waarde voor het Nederlandse rechtsbestel is onderzocht aan de hand van de onderliggende claims van maatschappelijke waarde

Claim	Analyses	Vindplaats rapport
Ontlasting van de rechtspraak	• Vergelijking van financiële drempels met de kantonrechter • Vergelijking van de doorlooptijd met de kantonrechter • Ontwikkeling van het aandeel zaken dat geen gebruik maakt van vertegenwoordiging • Ontwikkeling van het aantal zaken dat gebruik maakt van een deskundige • Kwalitatieve duiding door stakeholders	Paragraaf 4.1
Voorkomen van een toevoeging door de Raad voor de Rechtsbijstand omdat de procedure bij een van de geschillencommissies zonder enige procesvertegenwoordiging kan worden gevoerd. Daarnaast is het klachtengeld relatief laag en krijgt de indiener terug van de andere partij als men in het gelijk worden gesteld.		

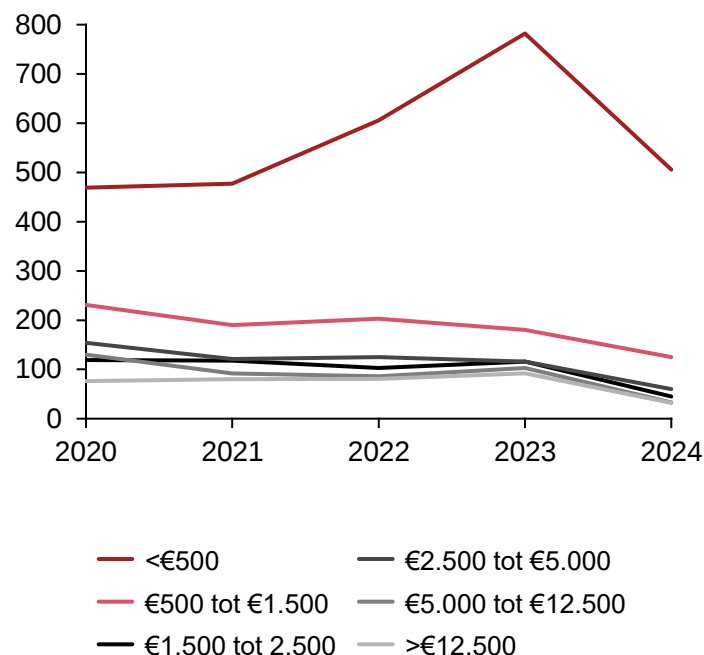
4.1 Waarde voor het Nederlandse rechtsbestel

Het gemiddelde klachtengeld voor consumenten is bij De Geschillencommissie beduidend lager dan de griffiekosten bij kantonzaken. Het klachtengeld is daarnaast gedaald ten opzichte van 2020

Griffierechten kantonzaken en klachtengeld naar financieel belang (2024)

Financieel belang	Kosten kantonzaken ¹	Gemiddelde klachtengeld ²
<€500	€223	€70
€500 tot €1.500	€354	€82
€1.500 tot 2.500	€384	€98
€2.500 tot €5.000	€384	€102
€5.000 tot €12.500	€384	€135
>€12.500	€842	€134

Aantal zaken naar financieel belang ²



Observaties en duiding

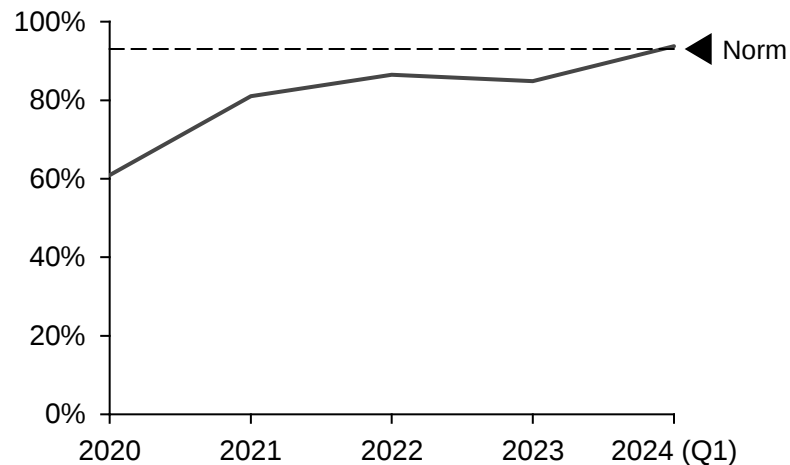
- De stakeholders verwachten dat er door de aanwezigheid van De Geschillencommissie zaken zijn die niet bij de rechtspraak terecht komen.
- In de periode 2020-2024 waren er ~2.000 zaken met een financieel belang van meer dan €2.500 bij De Geschillencommissie.
- Het gemiddelde klachtengeld dat consumenten voor deze zaken bij De Geschillencommissie betalen is vele malen lager dan de griffierechten bij kantonzaken en de benodigde dagvaardigingskosten (€102 t.o.v. €384 bij een financieel belang tussen de €2.500 en €5.000 en €134 t.o.v. €842 bij een financieel belang van meer dan €12.500). Indien er een deskundige ingehuurd dient te worden komen deze kosten er bij een kantonzaak bovenop.
- Het gemiddelde klachtengeld is daarnaast ~11% gedaald in deze periode bij een cumulatieve inflatie van ~21% (zie paragraaf 3.2).

1) Griffierecht bij kantonzaken ([link](#)) en kosten dagvaarding t.w.v. 136 euro ([link](#)); 2) Datalevering De Geschillencommissie

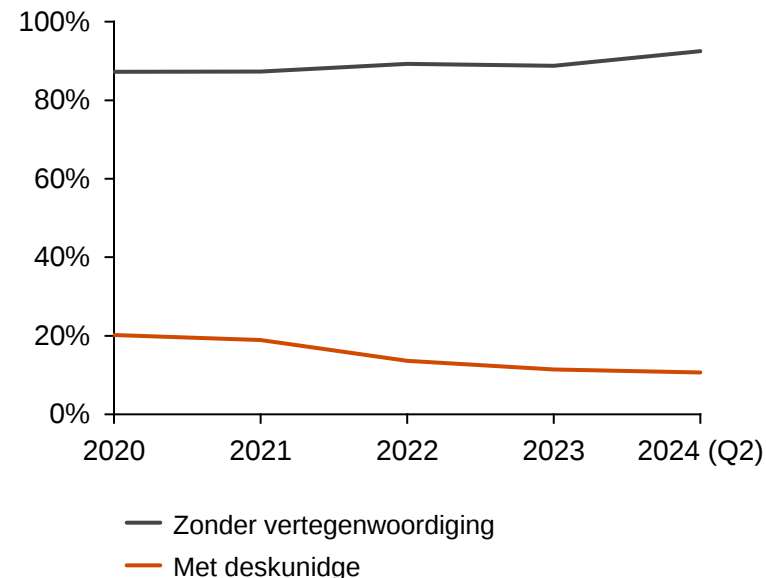
4.1 Waarde voor het Nederlandse rechtsbestel

De doorlooptijd van zaken met een hoog financieel belang en het niet gebruik van vertegenwoordiging bieden beperkte meerwaarde voor consumenten ten opzichte van het kantonrecht. In 15% van de zaken wordt er kosteloos een deskundige ingeschakeld

Aandeel zaken met een financieel belang > €2.500 met een behandeltime binnen de norm van kantonrecht^{1,2,3}



Aandeel zaken zonder vertegenwoordiging en met deskundige³



Observaties en duiding

- In 2019 behaalde 93% van de kantonzaken met een hoog financieel belang de gestelde normtijd van 40 weken. Bij De Geschillencommissie behaalde 94% van de zaken met hoog financieel belang in Q1 2024 deze normtijd, waar dit in 2020 nog 61% betrof.
- Het kantonrecht kent echter een langer voortraject, zoals het betrekken van deskundigen, die bij De Geschillencommissie binnen de doorlooptijd vallen.
- ~90% van consumenten maakt géén gebruik van procesvertegenwoordiging. Bij de kantonrechter is procesvertegenwoordiging echter ook niet verplicht.
- Gemiddeld wordt er in 15% van de zaken, voor de consument kosteloos, een deskundige ingeschakeld. Dit is een specifieke meerwaarde voor de consument ten opzichte van de rechtspraak. De zichtbare daling hierin is een resultaat van het stoppen met de commissie Wonen, waar relatief veel gebruik gemaakt werd van deskundigen.
- In gesprekken met stakeholders, waaronder consumentenvertegenwoordigers, wordt benoemd dat de begrijpelijkheid van het proces bijdraagt aan de relatieve laagdrempeligheid ten opzichte van de rechtspraak.

1) Griffierecht bij kantonzaken ([link](#)); 2) Rechtspraak (2019) Doorlooptijden in beweging! ([link](#)); op basis van een verkende norm voor kantonrecht voor een zaak waar een hoog geldbedrag geëist wordt van een ander, die daar wel tegen in gaat en ook een geldbedrag terug eist ;3) Datalevering De Geschillencommissie

5

Waarde voor
opdrachttaken

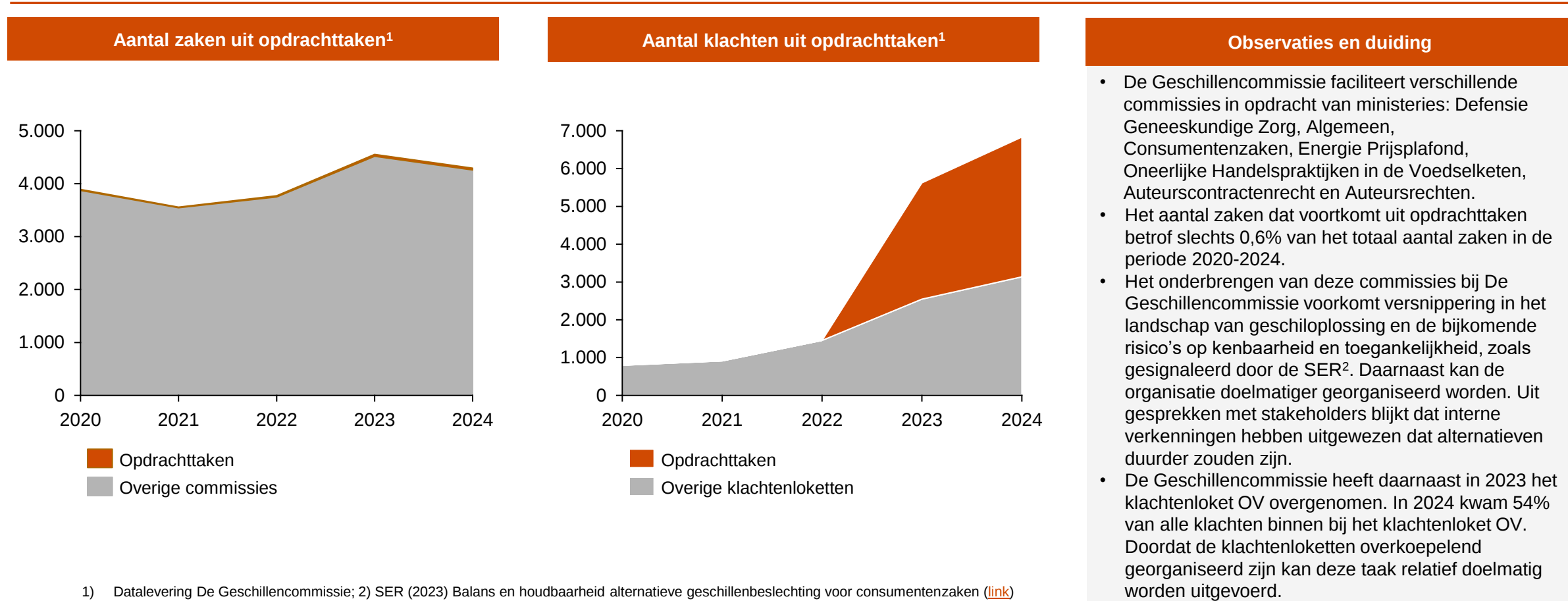
5. Leeswijzer

De waarde voor het uitvoeren van de opdrachttaken is kwantitatief en kwalitatief onderzocht in relatie tot de maatschappelijke waarde van de overige processen

Claim	Analyses	Vindplaats rapport
De Geschillencommissie voert voor diversie ministeries opdrachten uit om als bemiddelende partij op te treden bij verschillen in diverse domeinen. Dit heeft betrekking op de volgende geschillencommissies en klachtenloket: • Defensie Geneeskundige Zorg • Algemeen • Consumentenzaken • Energie Prijsplafond • Oneerlijke Handelspraktijken in de Voedselketen • Auteurscontractenrecht • Auteursrechten • Klachtenloket OV	• Ontwikkeling aantal zaken in de afgelopen 5 jaar van opdrachttaken • Uitsplitsing van uitkomsten van zaken in de afgelopen 5 jaar van opdrachttaken • Ontwikkeling behandelduur in de afgelopen 5 jaar van opdrachttaken • Ontwikkeling behandelde klachten aan klachtenloketten vanuit opdrachttaken • Kwalitatieve duiding door stakeholders	Paragraaf 5.1

5.1 Waarde voor opdrachttaken

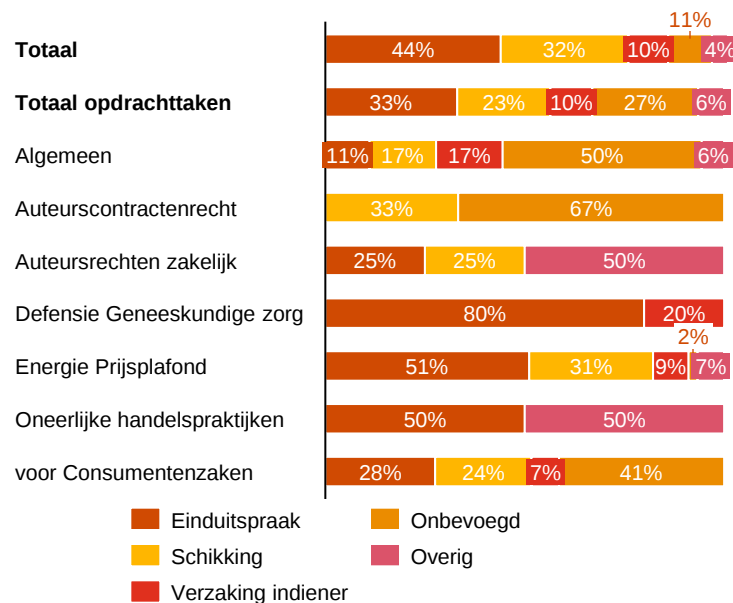
De uitvoering van de opdrachttaken sluiten direct aan bij het primaire proces van De Geschillencommissie waardoor deze relatief doelmatig uitgevoerd kunnen worden



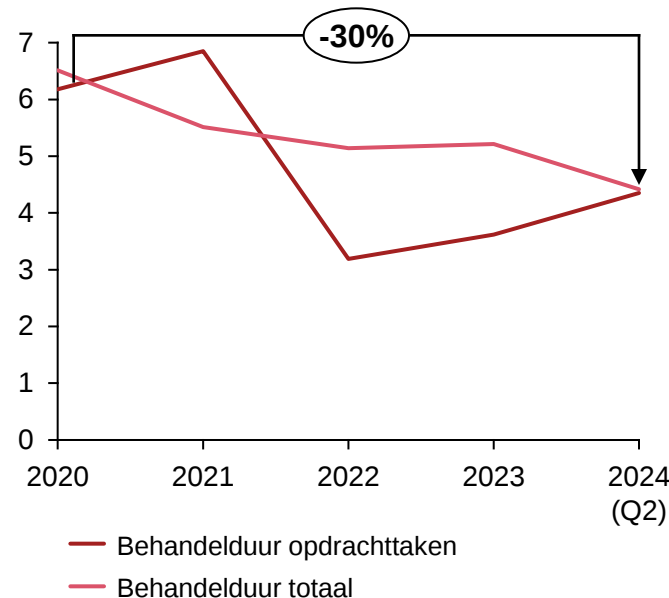
5.1 Waarde voor opdrachttaken

De kwaliteit van de uitvoering van de opdrachttaken is in lijn met de afhandeling van de overige geschillencommissies

Uitkomsten opdrachttaken ten opzichte van uitkomsten reguliere zaken¹



Gemiddelde behandelduur tot sluitreden, in maanden¹



Observaties en duiding

- Het aantal zaken dat voortkomt uit opdrachttaken en tot een oplossing komt is met ~55% lager dan bij de overige commissies. Dit verschil wordt voornamelijk gedreven door het hoge aandeel onbevoegde zaken bij de Commissie Algemeen en voor Consumenten. In gesprekken met De Geschillencommissie werd toegelicht dat geschillen die worden stopgezet vóór toewijzing aan relevante commissies onder commissie Algemeen vallen'.
- De doorlooptijd van zaken uit opdrachttaken fluctueert sterker dan voor het totaal vanwege het lage aantal zaken, maar vertoont dezelfde trend als het totaal. De gemiddelde doorlooptijd van zaken uit opdrachttaken is gedaald van 6,2 maanden in 2020 naar 4,4 maanden in 2024 (Q2).
- In gesprekken met ministeries werd aangegeven dat ze het contact en de kwaliteit van het werk van De Geschillencommissie waarderen.

1) Datalevering De Geschillencommissie

6

Conclusies en
aanbevelingen

6.1 Conclusies en aanbevelingen

1. De waarde voor rechtzoekenden

De waarde van De Geschillencommissie voor rechtzoekenden is op te delen naar de waarde voor ondernemers en de waarde voor consumenten. Aansluiting bij De Geschillencommissie is om verschillende reden van waarde volgens ondernemers: het kunnen aanbieden van laagdrempelige geschillenoplossing, de geschillencommissies beschikken over meer gespecialiseerde kennis dan rechters, de laagdrempeligheid van De Geschillencommissie moedigt ondernemers aan om tot een oplossing te komen met de consument en uitspraken van De Geschillencommissie dragen bij aan het verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast zijn aangesloten ondernemers tevreden over de kwaliteit en de onafhankelijkheid van De Geschillencommissies.

Om de genoemde verbetering in de dienstverlening mogelijk te maken publiceert De Geschillencommissie een deel van de uitspraken. In het recente stakeholderonderzoek wordt door stakeholders aangegeven dat de het wenselijk is om méér van de uitspraken te publiceren. Brancheorganisaties nemen in verschillende maten een leidende rol in om deze leereffecten te realiseren in de sector. Zo zijn er brancheorganisaties die gepubliceerde uitspreken actief delen met hun leden, zijn er brancheorganisaties die als dienstverlening trainingen aanbieden aan leden op basis van deze uitspraken en brancheorganisaties die leden met veel geschillen hierop aanspreken.

De waarde voor de ondernemer in de vorm een toename in consumentenvertrouwen is beperkt. De Geschillencommissie beschikt slechts over 8% naamsbekendheid onder consumenten en ondernemers dragen hun aansluiting maar in beperkte mate uit. Lidmaatschap van brancheorganisaties wordt in grotere mate uitgedragen als keurmerk van de dienstverlening om het vertrouwen van consumenten te laten stijgen. De aansluiting bij De Geschillencommissie draagt hier indirect wel aan bij.

De financiële bijdragen vanuit ondernemers aan De Geschillencommissie vormen hierbij echter een risico. In 2023 signaleerde de SER het risico dat de relatief hoge bijdrage aan de kosten vanuit ondernemers brancheorganisaties ertoe zet om te stoppen bij De Geschillencommissie. De ontwikkeling van de financiële bijdragen vanuit ondernemers is echter achter gebleven op de inflatieontwikkeling. Door de hogere stijging van de vaste bijdragen t.o.v. de behandelingskosten dragen ondernemers met geschillen relatief minder bij dan voorheen.

De waarde voor de consument komt voort uit het tot een oplossing kunnen komen bij een geschil en dat dit op een laagdrempelige manier mogelijk wordt gemaakt. Het benaderen van De Geschillencommissie leidt in 76% van de zaken tot een oplossing voor het geschil. Deze oplossingen bestaan uit een einduitspraak van de commissie (44%) of een onderlinge schikking tussen partijen (32%). De overige zaken komen hoofdzakelijk niet tot een oplossing vanwege het verzaken van de consument om informatie aan te dragen, het depotbedrag te betalen of het klachtengeld te betalen (10%) of omdat de commissie niet bevoegd is in de zaak (11%). Geïnterviewde stakeholders geven aan dat sturing op het oplossingspercentage niet nodig is vanwege de diversiteit van redenen om niet tot een oplossing te komen.

De dienstverlening van De Geschillencommissie is relatief laagdrempelig. De behandelduur tot een oplossing is in de periode 2020-2024 gedaald van ~6,5 maand naar ~4,5 maand. Het gemiddelde klachtengeld dat door consumenten betaald wordt is met ~11% gedaald ten opzichte van een loonprijsontwikkeling van 21% en in 15% van de zaken wordt er, voor de consument kosteloos, een deskundige ingeschakeld.

De gepercipieerde laagdrempeligheid vormt hierbij een aandachtspunt. Uit recent stakeholderonderzoek in opdracht van De Geschillencommissie blijkt echter dat slechts 58% van burgers De Geschillencommissie als 'toegankelijk' ervaart, 46% als 'laagdrempelig' en 30% als 'snel'.

6.1 Conclusies en aanbevelingen

Aanbevelingen ten aanzien van de waarde voor rechtzoekenden

- Verken de mogelijkheid en acceptatie bij ondernemers om tot een uniformering van de bekostigingsstructuur te komen met 4 á 5 varianten om maatwerk tot op zekere hoogte mogelijk te maken en om het inzicht in de ontwikkeling van de kosten te vergroten.
- De prijsontwikkeling voor ondernemers is achter gebleven op de inflatie. Apprecieer de gevraagde prijs ten opzichte van de waarde die geleverd wordt opnieuw. Houd hierbij aandacht voor de gepercipieerde kostenstijging door brancheorganisaties en registranten.
- De opgedane inzichten geven geen aanleiding om bij te sturen op het primaire proces. Wij bevelen wel aan om de maatschappelijke verwachtingen bij De Geschillencommissie beter te managen (wat is de Geschillencommissie wel en wat is het niet – dit is blijkbaar niet duidelijk genoeg voor consumenten). Trek hierbij samen op met het Ministerie. Ook kunnen de resultaten van het lopende onderzoek door SEO hierbij van toepassing zijn.
- Vergroot in samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid en andere ADR-instanties het maatschappelijk bewustzijn van buitengerechtelijke geschiloplossing.
- Overweeg gedegen eindgesprekken te houden met stoppende brancheorganisaties. Het goed doorgronden van de overwegingen draagt bij het behouden van brancheorganisaties en voorkomt een ondoelmatig stelsel met separate geschilinstanties.
- De Geschillencommissie kan haar meerwaarde vergroten voor haar leden door (vaker en meer) jurisprudentie met analyses op te stellen. Gedacht kan worden aan het publiceren van uitspraken en door, zowel per commissie als commissie overstijgend, uitspraken op te werken naar groepen van bepaalde type vraagstukken. Een structurele en navigeerbare publicatie draagt bij aan het bevorderen van de lering in de sectoren

2. De waarde voor het Nederlandse rechtsbestel

De dienstverlening van De Geschillencommissie biedt op drie manieren een bijdrage aan het Nederlandse rechtsbestel:

1. Directe ontlasting: Het is aannemelijk dat door de aanwezigheid van De Geschillencommissie er zaken zijn die niet bij de rechtspraak terecht komen. In de periode 2020-2024 waren er ~2.000 zaken met een financieel belang van meer dan €2.500 bij De Geschillencommissie. Het gemiddelde klachtengeld dat consumenten voor deze zaken bij De Geschillencommissie betalen is vele malen lager dan de griffierechten bij kantonzaken en de benodigde dagvaardigingskosten (€102 t.o.v. €384 bij een financieel belang tussen de €2.500 en €5.000 en €134 t.o.v. €842 bij een financieel belang van meer dan €12.500). Daarnaast wordt er in 15% van de zaken, voor de consument kosteloos, een deskundige ingeschakeld. De doorlooptijd van zaken lijkt een beperkte rol te spelen in deze ontlasting. In 2019 behaalde 93% van de kantonzaken met een hoog financieel belang de gestelde normtijd van 40 weken. Bij De Geschillencommissie behaalde 94% van de zaken met hoog financieel belang in Q1 2024 deze normtijd, waar dit in 2020 nog 61% betrof.

2. Indirecte ontlasting: In gesprekken met ondernemers wordt aangegeven dat de aanwezigheid van laagdrempelige escalatie van geschillen ondernemers stimuleert om de dienstverlening te verbeteren om zo zaken bij De Geschillencommissie te voorkomen. Deze ondernemers geven aan te verwachten dat deze verbetering van dienstverlening ook zaken bij de rechter voorkomt.

3. Toevoeging op de rechtspraak: Vanwege de hogere drempels bij de rechtspraak is het aannemelijk dat niet alle zaken van De Geschillencommissie bij de rechtspraak terecht zouden komen als De Geschillencommissie niet bestond. Hoewel het behandelen van deze zaken de rechtspraak niet ontlast biedt het een uitweg aan consumenten waar het rechtsbestel niet op toeziet.

6.1 Conclusies en aanbevelingen

Aanbevelingen ten aanzien van de waarde voor het Nederlandse rechtsbestel

- Ga intensiever in gesprek met het ministerie van Justitie en Veiligheid om SMART-gedefinieerde doelstellingen te formuleren rondom de implementatie van de ADR-richtlijn met betrekking tot de rol van De Geschillencommissie binnen het stelsel.

3. De toegevoegde maatschappelijke waarde van opdrachttaken vanuit diverse ministeries

De Geschillencommissie faciliteert verschillende commissies in opdracht van ministeries: Defensie Geneeskundige Zorg, Algemeen, Consumentenzaken, Energie Prijsplafond, Oneerlijke Handelspraktijken in de Voedselketen, Auteurscontractenrecht en Auteursrechten.

Het aantal zaken dat in deze periode bij deze commissies liepen betrof slechts 0,6% van alle zaken bij De Geschillencommissie. Het onderbrengen van deze commissies bij De Geschillencommissie voorkomt versnippering in het landschap van geschiloplossing en de bijkomende risico's op kenbaarheid en toegankelijkheid, zoals gesignaleerd door de SER. Daarnaast kan de organisatie doelmatiger georganiseerd worden. Uit gesprekken met stakeholders blijkt dat interne verkenningen hebben uitgewezen dat alternatieven duurder zouden zijn. De Geschillencommissie heeft daarnaast in 2023 het klachtenloket OV overgenomen. In 2024 kwam 54% van alle klachten binnen bij het klachtenloket OV. Doordat de klachtenloketten overkoepelend georganiseerd zijn kan deze taak relatief doelmatig worden uitgevoerd.

De uitkomsten en de doorlooptijd van zaken fluctueren vanwege het lage aantal zaken sterker dan buiten de opdrachttaken, maar liggen binnen de spreiding van wisselende uitkomsten zichtbaar bij verschillende commissies. In gesprekken met ministeries werd aangegeven dat ze het contact en de kwaliteit van het werk van De Geschillencommissie waarderen.

Aanbevelingen ten aanzien van de opdrachttaken

- Stuur als opdrachtnemer aan op het maken van SMART-geformuleerde resultaatafspraken zodat De Geschillencommissie zelf haar toegevoegde waarde concreet kan maken. Bovendien leveren dergelijke afspraken voor de opdrachtgevers (beleidsdepartementen) waardevolle inzichten op over de effectiviteit van het beleid.

Appendix

A.1 Bronnen

Documentatie

- Jaarverslagen De Geschillencommissie
- SER (2023) Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken
- KWINK groep (2023) Onderzoek geschilleninstanties Wkkgz
- De Geschillencommissie (2024) rapportage Interne Audit
- Stakeholderslab (2023) Reputatie- en positioneringsonderzoek DGC
- SEO (2018) Evaluatie Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) 2009-2016
- Dataset met betrekking tot de afhandeling van geschillen binnen de onderzoekstermijn
- Verschillende datasets met betrekking tot de behandelingskosten
- Verschillende datasets met betrekking tot de klachtenloketten
- 20250312-0 lijst met commissie wettelijke grondslag – ministeries.xlsx
- 6.2.1.1. memo Cijfers wrakingen afgelopen half jaar.docx

- Aantal Registranten 2018-2025 (ondernemer is bij DGC zelf aangesloten).xlsx
- Aantallen klachtenloketten.docx
- Brancheorganisaties per jaar 3.0.xlsx
- Overzicht gestopte brancheverenigingen.xlsx
- Vaste bijdragen voor de brancheorganisaties.docx

Geïnterviewde stakeholders

- 3 brancheorganisaties uit verschillende sectoren
- 2 registranten uit verschillende sectoren
- 3 commissieleden (een oud rechter, een lid aangedragen door de consumentenbond en een lid aangedragen door een brancheorganisaties)
- 3 Ministeries met opdrachttaken
- Medewerkers en directie van De Geschillencommissie

Thank you

[pwc.com](https://www.pwc.com)

© 2024 PwC. All rights reserved. PwC refers to the PwC network and/or one or more of its member firms, each of which is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details