

Klachtenreglement

Dit is het Klachtenreglement van de klachtencommissie van voorzieningen die zijn aangesloten bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen en die gebruikmaken van de geschilleninstantie EZA.

Artikel 1. Begripsomschrijving

Cliënt:	Bewoner of vertegenwoordiger van een bij de zorgvoorziening als zodanig bekende persoon.
EZA:	Officieel erkende geschilleninstantie, waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.
Klacht:	Klachten die betrekking hebben op de gedraging (bejegening, servicegerichtheid, klantvriendelijkheid) van een medewerker van de zorgvoorziening of klachten over de woonzorgvoorziening of de exploitant zelf of klachten over de nakoming van een verplichting of over een beslissing ten aanzien van de Wet Zorg en Dwang.
Klachtencommissie:	Commissie bestaande uit twee personen. De leden van de klachtencommissie zijn op de hoogte van de Wet Zorg en Dwang en zij zijn niet gelieerd aan een voorziening van Riant Verzorgd Wonen.
Klachtenfunctionaris:	Onafhankelijk persoon die beschikbaar is om te proberen de 'klacht' naar tevredenheid op te lossen voor zover betrekking hebbend op een voorziening die is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen. De klachtenfunctionaris kan desgewenst de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie; de cliënt mag zich desgewenst rechtstreeks wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.
Vertrouwenspersoon:	Onafhankelijke persoon die opkomt voor de belangen van de cliënt, hun dierbaren of medewerkers. Bewoners en hun dierbaren en medewerkers kunnen vertrouwelijke zaken bespreken die te maken hebben met een bij Riant Verzorgd Wonen aangesloten voorziening. Vaak heeft dit betrekking op bijvoorbeeld problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening, discriminatie, seksuele intimidatie of persoonlijke problemen.
Zorgaanbieder:	Woonzorgvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 2. Doelstelling

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. In tweede instantie kan deze werkwijze bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening.

Artikel 3. Procedure

- 3.1 Een klacht wordt bij voorkeur in eerste instantie voorgelegd aan de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. In veel gevallen zal deze een bemiddelende rol kunnen spelen, waarna inschakeling van de klachtencommissie niet meer nodig is.
- 3.2 Een klacht kan worden besproken met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon of rechtstreeks schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie, waarbij de klachtenfunctionaris desgewenst behulpzaam kan zijn. Bij schriftelijke indiening is helder wat de aard van de klacht is en tegen welke persoon of organisatie de klacht is gericht (de aangeklaagde). De klacht is bij voorkeur van tevoren besproken met de aangeklaagde en met de directie van de betreffende woonzorgvoorziening.
- 3.3 Indien klachten niet naar tevredenheid worden opgelost kan men deze voorleggen aan de geschilleninstantie die een bindende uitspraak zal doen. Rechtstreeks indienen van een klacht bij de geschilleninstantie is mogelijk, zie website van EZA onderaan dit reglement.
- 3.4 Klachten die betrekking hebben op financiële zaken en klachten die ook zijn ingediend via een andere procedure, worden niet in behandeling genomen. Bovendien verklaart de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op een besluit tot opname en verblijf, een rechterlijke machtiging tot opname en verblijf of voortzetting van verblijf of een beschikking tot inbewaringstelling.

- 3.5 Een kopie van de ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht wordt gezonden aan de betreffende woonzorgvoorziening.

Artikel 4. Onafhankelijkheid

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de cliënten van de afzonderlijke woonzorgvoorzieningen die gebruik maken van diensten van de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, met dien verstande dat men bij voortdurende onenigheid een beroep kan doen op de geschilleninstantie EZA. Klachten betrekking hebbende op de Wet Zorg en Dwang kunnen worden voorgelegd aan de rechter, een en ander conform de bepalingen in deze wet (zie ook artikel 5.8).

Artikel 5. Werkwijze

- 5.1 Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht een bevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen diezelfde periode op de hoogte van de inhoud van de klacht en het verdere verloop van de procedure.
- 5.2 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de commissie waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de commissie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 5.3 In afwijking van het gestelde in artikel 5 lid 2 neemt de klachtencommissie bij een klacht in het kader van de Wet Zorg en Dwang een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht. Hierbij geldt dat indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing neemt binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 5.4 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de commissie noodzaakt, kan de commissie de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtencommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 5.5 De commissie kan één van haar leden verzoeken als bemiddelaar in het geschil op te treden om tot een oplossing van de klacht te komen. Indien deze bemiddelingspoging niet tot resultaat leidt, kan klager binnen zeven dagen de commissie schriftelijk verzoeken tot verdere behandeling van de klacht over te gaan. De commissie zal dan de cliënt en de vertegenwoordiger van de woonzorgvoorziening verzoeken schriftelijk of mondeling zijn of haar zienswijze naar voren te brengen. Afhankelijk van de uitkomst zal in overleg met partijen worden besloten op welke wijze de procedure wordt vervolgd. Indien de klager wordt uitgenodigd voor een gesprek met de klachtencommissie, wordt dit georganiseerd op een neutrale en voor de klager goed bereikbare locatie.
- 5.6 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige. De door de commissie gemaakte kosten komen voor rekening van de (directie van de) betreffende woonzorgvoorziening.
- 5.7 De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan alle betrokkenen. Bij een klacht in het kader van de Wet Zorg en Dwang wordt de beslissing ook gedeeld met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- 5.8 De zorgaanbieder is niet verplicht om uitspraken van de klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht klager op de hoogte te stellen wat met de uitspraak wordt gedaan. Bij

voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht kan klager een beroep doen op de geschilleninstantie EZA. Klachten betrekking hebbende op de Wet Zorg en Dwang kunnen worden voorgelegd aan de rechter, een en ander conform de bepalingen in deze wet.

Artikel 6. Geheimhouding

De leden van de commissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.

Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening

De directie van de woonzorgvoorziening laat de cliënt (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn of worden getroffen.

Artikel 8. Verslaglegging

De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld.

Klachten kunnen worden ingediend via één van onderstaande mogelijkheden:

- Vertrouwenspersoon: Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl
- Klachtenfunctionaris: klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl
- Klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen: klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl
- Via telefoonnummer 023-5311612
- Geschilleninstantie (<https://geschillencommissie-eza.nl>)

KLACHTENFUNCTIONARIS EN VERTROUWENSPERSOON

Inleiding

Bent u een bewoner of diens naaste van een voorziening die is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen, dan heeft u recht op een deskundige begeleiding en behandeling, goede informatie en een correcte ontvangst en bejegening.

Voorzieningen van Riant Verzorgd Wonen hebben goede zorg, hoffelijkheid en gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Medewerkers tonen inzet en betrokkenheid voor alle bewoners en hun naasten.

Klachten, opmerkingen, vragen

Toch kan het voorkomen dat iemand over bepaalde onderdelen van begeleiding of verblijf niet tevreden is. Wij waarderen het wanneer u in dit geval uw klachten, vragen en opmerkingen kenbaar maakt. U geeft ons daarmee de mogelijkheid om tekortkomingen te verhelpen en onze service te verbeteren.

Bij wie kunt u terecht?

U kunt uw melding of klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- u neemt rechtstreeks contact op met de betreffende medewerker of leidinggevende;
- u neemt - telefonisch, per mail (voorkeur) of schriftelijk - contact op met de klachtenfunctionaris¹;
- u neemt - telefonisch, per mail (voorkeur) of schriftelijk - contact op met de vertrouwenspersoon²;
- u meldt uw klacht bij voorkeur per e-mail, eventueel kan telefonisch contact worden opgenomen.

Direct contact met betrokken medewerker of leidinggevende

Als u op welke manier dan ook niet tevreden bent, kunt u het beste de betreffende medewerker of leidinggevende benaderen. Dit is de meest directe weg. Er kan dan direct worden gekeken naar mogelijke verbeteringen. Indien dit voor u niet de oplossing biedt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

Contact met klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht en helpen bij het zoeken naar een oplossing. U kunt een beroep doen op de klachtenfunctionaris met vragen, opmerkingen of voor advies. Dit kan allerlei zaken betreffen, bijvoorbeeld behandeling, bejegening, informatievoorziening, voorlichting, begeleiding, verpleging, verzorging en service.

Het spreekt vanzelf dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De klachtenfunctionaris kiest geen partij. Zij is onafhankelijk en onpartijdig en biedt u ruim de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan u helpen uw klacht te verduidelijken.

De klachtenfunctionaris zal ook met u overleggen over de wijze waarop de klacht in behandeling kan worden genomen. Er zijn daarbij verschillende mogelijkheden.

¹ De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris van Riant Verzorgd Wonen zijn onafhankelijke deskundige personen. Dus zonder binding met een van de aangesloten voorzieningen.

² Zie voetnoot 1

De klachtenfunctionaris kan:

- adviseren hoe u de klacht zelf kunt bespreken met betrokkene(n);
- een bemiddelingsgesprek regelen met u en de betreffende medewerker(s) waarbij de klachtenfunctionaris eventueel het gesprek leidt;
- de klacht namens u met betrokkene(n) bespreken;
- uw klacht registreren, als u uw klacht alleen maar bekend wilt maken en verder zelf geen actie wenst;
- uitleg geven over en ondersteuning bieden bij verdere mogelijkheden, bijvoorbeeld een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd. De geregistreeerde klachten worden geanalyseerd en besproken met leidinggevendenden, zodat verbeteracties kunnen worden doorgevoerd om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkómen.

Klacht indien bij de onafhankelijke klachtencommissie

Wanneer de bemiddeling geen oplossing voor u biedt, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan met behulp van de klachtenfunctionaris of u kunt dat rechtstreeks zelf doen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie. De werkwijze hiervoor staat beschreven in het klachtenreglement van Riant Verzorgd Wonen.

Geschilleninstantie

Mocht zowel het bemiddelingstraject als de afhandeling door de onafhankelijke klachtencommissie niet tot tevredenheid leiden, dan bestaat de mogelijkheid een beroep in te stellen bij de externe (onafhankelijke) Geschilleninstantie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen beroep mogelijk.

Inzage in uw dossier

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het meestal noodzakelijk dat de behandelaars van uw klacht inzage hebben in uw zorgdossier. Dit gebeurt alleen met uw toestemming. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld. Alle personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, hebben een geheimhoudingsplicht.

Contact

Heeft u een klacht, schroom dan niet die te uiten. Uw ervaringen kunnen een signaal zijn om de zorg te verbeteren. Klachten kunt u bij voorkeur melden via e-mail. Dan gaat de klacht rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon:

Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl
klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl

Indien u een formele klacht wilt indienen of indien u niet in staat bent om te mailen dan kunt u telefonisch contact opnemen: 023-5311612.

Een officiële klacht kan ook worden ingediend per e-mail:

klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl

Klachtenreglement voor medewerkers van voorzieningen die zijn aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen

Artikel 1. Begripsomschrijving

- 1.1 Directie: de directie van de woonzorgvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.
- 1.2 Medewerker: medewerker in dienst van de woonzorgvoorziening
- 1.3 Klacht: deze heeft betrekking op de bejegening/behandeling van de directie tegenover de medewerker.
- 1.4 Vertrouwenspersoon: is namens Riant Verzorgd Wonen beschikbaar om te proberen de 'klacht' naar tevredenheid op te lossen; de medewerker mag zich echter ook rechtstreeks wenden tot de externe klachtencommissie.
- 1.5 De (externe) klachtencommissie: deze bestaat uit twee personen. De vaste voorzitter is een advocate met ervaring in de particuliere woonzorgsector (als mantelzorger én beroepsmatig). Beide leden zijn niet gelieerd aan een voorziening van Riant Verzorgd Wonen.

Artikel 2. Doelstelling

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. Deze werkwijze kan voorts bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening.

Artikel 3. Procedure

- 3.1 Een klacht wordt bij voorkeur, in eerste instantie, voorgelegd aan de vertrouwenspersoon. In veel gevallen zal deze een bemiddelende rol kunnen spelen, waarna inschakeling van de klachtencommissie niet meer nodig is.
- 3.2 Een klacht kan schriftelijk of telefonisch worden besproken met de vertrouwenspersoon of de klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Daarbij is het van belang dat de klacht helder is en tegen welke persoon of organisatie de klacht is gericht (de aangeklaagde). De klacht is van tevoren besproken zijn met de vertrouwenspersoon of de directie van de woonzorgvoorziening.
- 3.3 Klachten die betrekking hebben op financiële zaken en klachten die ook zijn ingediend via een andere procedure, worden niet in behandeling genomen.
- 3.4 Een kopie van de ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht wordt gezonden aan de directie van de betreffende woonzorgvoorziening.

Artikel 4. Onafhankelijkheid

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de medewerkers van de afzonderlijke woonzorgvoorzieningen die gebruik maken van diensten van Riant Verzorgd Wonen. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.

Artikel 5. Werkwijze

- 5.1 Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft binnen diezelfde periode op de hoogte van de inhoud van de klacht en het verdere verloop van de procedure.

- 5.2 De commissie kan één van haar leden of een onafhankelijke derde verzoeken als bemiddelaar in het geschil op te treden om tot een oplossing van de klacht te komen. Indien deze bemiddelingspoging niet tot resultaat leidt, kan klager binnen veertien dagen de commissie schriftelijk verzoeken tot verdere behandeling van de klacht over te gaan. De commissie zal dan de medewerker en de vertegenwoordiger van de woonzorgvoorziening verzoeken schriftelijk of mondeling zijn of haar zienswijze naar voren te brengen. Afhankelijk van de uitkomst zal in overleg met partijen worden besloten op welke wijze de procedure wordt vervolgd.
- 5.3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich voor eigen rekening laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige.
Alle door de commissie te maken kosten van de klachtenprocedure komen voor rekening van de (directie van de) woonzorgvoorziening.
- 5.4 Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk. De directie van de woonzorgvoorziening is niet verplicht om uitspraken van de klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht u op de hoogte te stellen wat eventueel met de uitspraak wordt gedaan.
- Artikel 6. Geheimhouding**
De leden van de commissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot alle vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.
- Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening**
De directie van de woonzorgvoorziening laat de medewerker (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn/worden getroffen.
- Artikel 8. Verslaglegging**
De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld.

Klachten kunnen worden ingediend via één van onderstaande mogelijkheden:

- Vertrouwenspersoon: vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl
- Klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen: klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl
- Via telefoonnummer 023-5311612



Reglement Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders
per 1 januari 2017

Toepassingsgebied

Artikel 1

Deze regeling is krachtens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg, hierna te noemen WKKGZ, van toepassing op cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door de zorgaanbieder aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders hierna te noemen EZa.

Begripsomschrijving

Artikel 2

In dit reglement wordt verstaan onder:

<i>Stichting:</i>	de Stichting Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders;
<i>Commissie:</i>	de Geschillencommissie EZa, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>Deelnemer:</i>	een bij de stichting aangesloten zorgaanbieder;
<i>Zorgaanbieder:</i>	iedere natuurlijke- of rechtspersoon die zorg verleent vallende onder de WKKGZ;
<i>Klager:</i>	de natuurlijke persoon die een geschil heeft met zijn zorgaanbieder over zaak- en/of personenschade. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: a. de vertegenwoordiger die door de cliënt schriftelijk of elektronisch als zodanig bij de commissie is aangewezen, b. de wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen, c. de echtgeno(o)te, partner of een naast familielid van een inmiddels overleden cliënt, d. een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
<i>Geschil:</i>	een door een klager bij de commissie aangebracht geschil met betrekking tot de wijze van klachtbehandeling door of vanwege de zorgaanbieder over diens zorg- of dienstverlening;

Samenstelling

Artikel 3

1. Het bestuur van de commissie wordt gevormd door drie leden. De bestuursleden zijn niet in dienst

van zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de Geschillencommissie EZa.

2. Het bestuur van de stichting benoemt een pool van commissieleden die plaats kunnen nemen in een commissie voor de behandeling van een geschil. Het bestuur van de stichting draagt er zorg voor dat deelnemende zorgaanbieders en cliëntenorganisaties geen invloed uit kunnen oefenen op de samenstelling van de pool van commissieleden.
3. Binnen de pool van commissieleden wordt door het bestuur van de stichting zorggedragen dat er eveneens een vervangend voorzitter en vervangende commissieleden zijn. Het bestuur van de stichting draagt er zorg voor dat de deelnemende zorgaanbieders en cliëntenorganisaties geen invloed uit kunnen oefenen op de benoeming van de plaatsvervangende voorzitter en plaatsvervangende commissieleden.
4. De benoeming van een commissielid zoals omschreven in lid 2 geschiedt op basis van kennis van medisch specialistische zorg en/of patiëntrecht.
5. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
6. De stichting draagt er zorg voor dat er naast een secretaris een plaats vervangend secretaris wordt benoemd.
7. Ieder lid van de geschillencommissie en secretaris, al dan niet plaatsvervangend, wordt benoemd voor een duur van 4 jaar. Na deze periode is het mogelijk dat een lid van de geschillencommissie of secretaris opnieuw benoemd wordt voor een nieuwe periode.
8. Indien wegens zwaarwegende redenen een commissielid of voorzitter redelijkerwijs zijn functie niet meer naar behoren kan uitvoeren is het bestuur van de stichting bevoegd een commissielid te ontslaan, dit na overleg met de cliënten- en patiëntenorganisaties.
9. Het bestuur van de stichting waarborgt dat alle commissieleden voor de duur van hun benoeming beschikken over de voor hun taakvervulling benodigde actuele kennis, deskundigheid en ervaring.

Artikel 4

1. Afhankelijk van het soort zitting dat volgens artikel 13 is vastgesteld benoemt het bestuur in samenspraak met de voorzitter de commissie voor de behandeling van een geschil.
2. De commissie zoals omschreven in lid 3 bestaat tenminste uit een voorzitter met de titel meester in de rechten. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de commissie uitgebreid met meerdere commissieleden, zodanig dat de commissie wordt gevormd door een oneven aantal commissieleden.
3. Geen van de betrokken partijen wordt betrokken bij de samenstelling van de commissie voor de behandeling van een geschil.

Taak

Artikel 5

1. De commissie heeft tot taak geschillen te beslechten over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening.
2. Een geschil kan slechts aan de commissie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
 - a. is gehandeld in strijd met paragraaf 1 hoofdstuk 3, Wkkgz;
 - b. de mededeling, bedoeld in artikel 17 Wkkgz, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;

- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
3. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 17 Wkkgz, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
4. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Bevoegdheid

Artikel 6

1. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.
2. De commissie is bevoegd om een vergoeding van de geleden schade toe te kennen tot een maximaal bedrag van € 25.000,-, exclusief toe te wijzen wettelijke rente.

Aanhangig maken geschil

Artikel 7

1. Een klager kan een geschil met een zorgaanbieder bij de commissie aanbrengen, de klacht kan zowel schriftelijk als elektronisch worden ingediend.
2. In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:
 - a. adresgegevens, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres;
 - b. naam van de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is;
 - c. een beknopte omschrijving van de klacht;
 - d. een chronologische omschrijving van de gebeurtenissen die aanleiding gaven tot de klacht.
 - e. het doel van de klacht;
 - f. of een onafhankelijke klachttopvang heeft plaatsgevonden en eventueel de datum en uitkomst van deze klachttopvang.
3. Een klager die een onvolledige klachtbrief opstuurt kan verzocht worden deze klachtbrief opnieuw en gewijzigd op te sturen alvorens de commissie deze op ontvankelijkheid beoordeelt.
4. Een klager dient zijn klacht bij de commissie in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft dan wel binnen 6 maanden na de uitspraak van de klachttopvang volgens artikel 13 Wkkgz.

Ontvankelijkheid

Artikel 8

1. De commissie verklaart de klager in zijn klacht ambtshalve niet-ontvankelijk:
 - a. indien de zorgaanbieder tegen wie de klacht wordt ingediend op het moment van behandeling van de klacht geen deelnemer was van de stichting;
 - b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
 - c. indien één van de termijnen zoals omschreven in artikel 7 lid 4 is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen. Dit naar het oordeel van de voorzitter;
 - d. indien de klager en zorgaanbieder niet eerst met behulp van een onafhankelijke klachtfunctionaris het geschil hebben proberen op te lossen volgens artikel 13 Wkkgz;
 - e. indien het een geschil betreft waarover de klager reeds bij de rechter of een andere geschillencommissie een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
 - f. indien tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat de totale schade meer bedraagt dan € 25.000,- tenzij de klager bereid is te verklaren - op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering daartoe te beperken en afstand te doen van het meerdere;
 - g. indien een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid een klacht indient waarvan zij denkt dat een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt maar de commissie van oordeel is dat degene die de klacht indient geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de geschillencommissie.
2. Indien niet overeenkomstig lid 1 sub d is gehandeld kan de commissie een klacht toch ontvankelijk verklaren:
 - a. indien een zorgaanbieder in strijd heeft gehandeld met wettelijke regelingen of zijn eigen interne klachtenregeling;
 - b. indien een persoon door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger van klager is beschouwd;
 - c. indien door de aard van de klacht redelijkerwijs van de klager niet verlangd kan worden dit te doen.
3. Nadat de indiening van een geschil is beoordeeld op ontvankelijkheid wordt de zorgaanbieder hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt middels het elektronisch of schriftelijk toesturen van de klachtbrief, het oordeel van de commissie met betrekking tot de ontvankelijkheid en de procedure aangaande de behandeling van het geschil.

De behandeling van geschillen

Artikel 9

1. De klager die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het klachtengeld voor een klager bedraagt € 50 per geschil. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

3. Indien een klacht gegrond wordt verklaard zal de zorgaanbieder het in lid 1 bedoelde bedrag aan klager vergoeden.
4. Een klager zal niet meer dan het in lid 2 genoemde bedrag in rekening worden gebracht aan klager voor de behandeling van de klacht, tenzij de klager er voor heeft gezorgd dat er aantoonbaar nodeloos kosten zijn gemaakt door de stichting. Dit tot een maximaal bedrag van € 250.
5. Indien de klager de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de klager het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
6. Blijft een klager in gebreke inzake de betaling, dan is de stichting in overleg met de voorzitter bevoegd de behandeling van het geschil stop te zetten.
7. Heeft de behandeling waarover het geschil gaat niet plaatsgevonden door toedoen van de klager,, dan kan de klager in afwijking van het vijfde lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden van de zorgaanbieder inzake annuleringskosten, hierbij dient een eventuele aanbetsaling in mindering te worden gebracht.

Artikel 10

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. De patiënt of een wettelijk gerechtigde derde persoon kan gevraagd worden een machtigingsformulier te ondertekenen voor het opvragen van medische patiënt gegevens.
3. Wanneer door middel van ondertekening de patiënt toestemming heeft gegeven zal de commissie de medische patiënt gegevens opvragen bij de zorgaanbieder.

Artikel 11

Indien de klager niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 9 lid 1 en 10 lid 2, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 12

1. De commissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de klager toegezonden.
3. Binnen één week na ontvangst kan de zorgaanbieder aangeven het geschil met de klager te willen bemiddelen of schikken.
4. Een eventuele bemiddeling of schikking kan alleen met instemming van de klager.
5. Wanneer klager instemt met een bemiddelings- of schikkingspoging wordt het onderzoek van de commissie naar de oorzaken van de klacht stop gezet.
6. Indien de klager het geschil toch aanhangig wil maken dient hij dit schriftelijk of elektronisch te melden aan de commissie. Deze zal de klacht heropenen.
7. Indien drie maanden na de schikking- of bemiddelingspoging niks van de klager is vernomen wordt er vanuit gegaan dat de poging naar tevredenheid van klager is geweest en de klager de klacht

intrekt.

Artikel 13

1. De geschillencommissie kan inzake een klacht op verschillende manieren tot een uitspraak komen. Afhankelijk van de klacht zijn drie verschillende zittingen mogelijk:
 - a. De geschillencommissie wordt gevormd door een voorzitter met de titel meester in de rechten. De zitting vindt plaats zonder aanwezigheid van klager en zorgaanbieder.
 - b. De geschillencommissie wordt gevormd door een voorzitter met de titel meester in de rechten. De zitting vindt plaats met mogelijkheid tot hoor van klager en zorgaanbieder. Beide ontvangen een uitnodiging om bij de zitting aanwezig te zijn.
 - c. De geschillencommissie wordt gevormd door een voorzitter met de titel van meester in de rechten met twee leden. De zitting vindt plaats met mogelijkheid tot hoor van klager en zorgaanbieder. Beide ontvangen een uitnodiging om bij de zitting aanwezig te zijn.
2. Het soort zitting wordt bepaald door de voorzitter, nadat de klacht ontvankelijk is verklaard. Indien nodig wordt hiervoor extra informatie ingewonnen bij klager en/of zorgaanbieder.
3. Voor het bepalen van het soort zitting is het volgende van toepassing:
 - a. De oorzaken van de klacht zijn naar het oordeel van de voorzitter voldoende duidelijk. Geschilbehandeling vindt plaats volgens artikel lid 1 sub a, b, of c.
 - b. Naar oordeel van de voorzitter dient een nadere toelichting te komen op de oorzaken van de klacht. Geschilbehandeling vindt plaats volgens lid 1 sub b of c.
 - c. De oorzaken van de klacht zijn van dien aard dat redelijkerwijs de klachtbehandeling niet volgens lid 1 sub a of b kan plaatsvinden. Geschilbehandeling vindt plaats volgens lid 1 sub c.
4. Indien een hoorzitting plaatsvindt, kan de commissie partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 14

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
2. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 15

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat om tot een uitspraak te kunnen komen een onderzoek van een deskundige niet gevonden kan worden, de betreffende patiënt het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de oorzaken van de klacht niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de rechtspersoon van waaruit de zorgaanbieder werkt is ontbonden en derhalve feitelijk niet meer bestaat voordat de klager heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 9 lid 1 en 10 lid 2.

Artikel 16

De commissie draagt er zorg voor dat de behandeling van het geschil geschiedt op voet van gelijkheid voor zowel klager als zorgaanbieder. Dit houdt in dat:

- a. klager en zorgaanbieder standpunten op dezelfde manier naar voren kunnen brengen;
- b. klager en zorgaanbieder op de hoogte worden gesteld van alle standpunten en feiten, naar voren gebracht door de andere partij;
- c. klager en zorgaanbieder op de hoogte worden gesteld van alle standpunten en feiten naar voren gebracht door verklaringen van eventuele getuigen en deskundigen.

Uitspraak

Artikel 17

1. Uiterlijk zes maanden na ontvangst van de elektronische of schriftelijke - volgens de vereisten van artikel 7 lid 2 opgestelde - klacht. Indien er een schikkings- of bemiddelingspoging volgens artikel 12 lid 3 is geweest, kan de termijn worden verlengd met de periode tussen het stopzetten en heropenen van het onderzoek naar de klacht. Indien er een verzoek tot wraking is ingediend volgens artikel 27, kan de termijn worden verlengd met de periode tussen het wrakingsverzoek en de beslissing van de wrakingscommissie.
2. Nadat een klacht ontvankelijk is verklaard, kan klager of zorgaanbieder een verzoek indienen tot een versnelde geschilbehandeling.
3. De beoordeling hiervan geschiedt door de commissie naar redelijkheid en billijkheid, rekening houdende met de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen.
4. Indien de commissie van oordeel is dat een versnelde geschilbehandeling wenselijk is, zal aan klager en zorgaanbieder een uiterlijke datum worden meegedeeld waarop de commissie tot haar uitspraak komt.
5. Om een versnelde geschilbehandeling mogelijk te maken kan de commissie klager en zorgaanbieder opdragen haar op korte termijn van informatie - die zij nodig acht inzake het onderzoek naar de oorzaken van het geschil - te voorzien.
6. Indien de gestelde termijnen niet worden nagekomen kan de commissie de datum van de uitspraak gesteld in lid 1 of lid 4 uitstellen.

Artikel 18

1. De commissie beslist in elk geval over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - een door één van partijen te betalen vergoeding van geleden schade, tot maximaal € 25.000,- , exclusief toe te wijzen wettelijke rente, vaststellen;
 - een betalingsverplichting vaststellen;
 - alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
3. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Artikel 19

1. De commissie deelt haar uitspraak in de vorm van een bindend advies schriftelijk mee aan klager en zorgaanbieder.
2. De uitspraak omvat onderdelen betrekking hebbende op: bevoegdheid van de commissie, ontvankelijkheid, standpunten van klager en zorgaanbieder, gegrondheid van de klacht en eventueel de beslissing(en) zoals omschreven in artikel 18 lid 2.
3. De uitspraak bevat daarnaast in elk geval:
 - a. de motivering van de gegeven beslissing.
 - b. de namen van de leden van de commissie;
 - c. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - d. de dagtekening van het bindend advies;
4. De uitspraak is met reden omkleed.
5. De uitspraak is ondertekend door de voorzitter.
6. Een niet tot personen herleidbare uitspraak wordt door de commissie op passende wijze elektronisch openbaar gemaakt.

Artikel 20

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 19 lid 3 onder sub b tot en met d onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Artikel 21

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

Artikel 22

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

Artikel 23

1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 lid 5 bij haar in depot gestort bedrag.
2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de klager terugbetaald.

Artikel 24

1. In de uitspraak kan de commissie een oordeel geven over het klachtengeld zoals omschreven in artikel 9 lid 1. Bij een beslissing inzake het klachtengeld is het volgende van toepassing:
 - a. indien het geschil aanhangig is gemaakt door een klager en de klacht van de klager door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de zorgaanbieder aan de klager het door deze ingevolge artikel 9 lid 1 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden;
 - b. in afwijking van het bepaalde onder sub a wordt het klachtengeld door de zorgaanbieder niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd, indien de commissie de klacht van de klager gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de zorgaanbieder aan de klager werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de klager niet werd geaccepteerd.
2. Het bepaalde in het eerste lid onder sub a is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een klager en de klacht van de klager door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de zorgaanbieder aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld hoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

Artikel 25

Behoudens het bepaalde in artikel 24 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 9 lid 2, aan de commissie verschuldigd is.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 26

De leden van de commissie, ingeschakelde deskundigen door de commissie en medewerkers in dienst van de stichting zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 27

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien door feiten of omstandigheden gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan binnen 2 weken nadat aan klager en zorgaanbieder bekend is gemaakt wie de commissie vormen.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.

3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
5. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

Artikel 28

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Het geschil kan evenwel in volle omvang en met terzijde lating van het bindend advies door de klager aan de gewone rechter worden voorgelegd, indien na het wijzen van het bindend advies blijkt, dat vanwege feiten en omstandigheden die de klager bij het aanhangig maken van het geschil redelijkerwijs niet kon weten, de schade meer bedraagt dan de commissie heeft toegekend. Aan dat bindend advies komt geen gezag van gewijsde toe in een procedure voor de gewone rechter.

Artikel 29

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.