

# Ik heb een probleem met mijn zorgverlener. Wat moet ik doen?

Bent u al in gesprek gegaan met hem of haar?

JA NEE

Het is goed om problemen uit te spreken en samen op zoek te gaan naar een oplossing.

Lukt het op geen enkele manier om het probleem samen op te lossen?

NEE

Ga naar [klachtenregeling.nl](http://klachtenregeling.nl) of bel naar 085-4858560 en meld uw klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u naar wens helpen bij het indienen van de klacht en bespreekt de klacht met uw zorgverlener. Vervolgens vertelt hij u binnen 2 weken of er een oplossing is.

De klachtenfunctionaris informeert u over de datum van behandeling. Ook vertelt hij of er een persoonlijk gesprek zal plaatsvinden of er alleen een schriftelijke toelichting nodig is. Eventueel worden deskundigen betrokken bij de behandeling van de klacht.

Uw zorgaanbieder stuurt u binnen zes weken een schriftelijke mededeling.

Hierin staan de redenen, de beslissingen en de maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Kunt u zich hierin vinden?

JA

NEE

U gaat in beroep bij de geschilleninstantie van uw zorgverlener. Hieruit volgen vier mogelijke scenario's:

De klacht is niet ontvankelijk;

De klachtenfunctionaris is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;

De klacht is ongegrond;

De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

JA

Uw zorgverlener stuurt u binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke reactie, samen met een afschrift van de klachtenfunctionaris. Heeft de klachtenfunctionaris ook advies gegeven over maatregelen die getroffen kunnen worden? Dan staat er ook beschreven hoe de zorgverlener daar mee om zal gaan.

Hier stopt de klachtenprocedure



## KLACHTENREGELING EN REGLEMENT GESCHILLENINSTANTIE KLACHTENREGELING.NL

Dit reglement bevat zowel de regeling voor de Klachtenfunctionaris als het reglement voor het behandelen van geschillen door de Geschilleninstantie. Stichting Klachtenregeling.nl voert beide regelingen uit ten behoeve van natuurlijke Zorgverleners die beroepsmatig zorg verlenen dan wel Zorgaanbieders. Deze regelingen voldoen aan de eisen ingevolge de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

### Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Advies:** een voorstel van de Klachtenfunctionaris over de verdere afhandeling van de klacht, op basis van een (voorlopige) erkenning van het gebeurde en van de doelen van betrokkenen. Het advies dient als basis voor een besluit van Klager of de Zorgaanbieder over de wijze waarop hij/zij de Klacht verder wil (doen) afhandelen.
- **Bemiddeling:** alternatieve manier om tot beëindiging van een geschil te komen, ondersteund door een onafhankelijke derde.
- **Bemiddelaar:** onafhankelijke derde die Partijen bij een geschil bij elkaar wil brengen en een minnelijke regeling wil bereiken.
- **Beslissing:** Bindend Advies door de Geschilleninstantie.
- **Bestuur:** het Bestuur van de Stichting Klachtenregeling.nl.
- **Bindend advies:** uitspraak gericht op finale geschilbeslechting op basis van artikel 7:900 en 7:904 BW.
- **Cliënt:** degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de Zorgaanbieder en ieder hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- **Geschil:** Klacht die aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt onderworpen.
- **Geschilleninstantie:** als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een klacht tevens inhoudt een schadeclaim of indien Klager het niet eens is met het advies van de Klachtenfunctionaris, kan de Klager zich wenden tot de Geschilleninstantie waarbij de Zorgaanbieder is aangesloten.
- **Klacht:** een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de Zorgverlening door de Zorgaanbieder, inclusief Klachten over tarieven en het vorderen van schadevergoeding. Onder zorgverlening door de Zorgaanbieder wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de Zorgaanbieder wordt verleend.
- **Klachtenfunctionaris:** onafhankelijke Klachtenfunctionaris, die uitvoering geeft aan de klachtenregeling van dit reglement en alle daartoe benodigde werkzaamheden verricht.
- **Klager:** de Cliënt die een Klacht heeft over een Zorgaanbieder over gedragingen van de Zorgaanbieder in het kader van de Zorgverlening, met of zonder zaak- en/of personenschade tot gevolg. Klager kan de Cliënt zelf zijn en/of diens Naaste, Vertegenwoordiger of Nabestaande. Deze persoon kan voor zichzelf of namens een ander een klacht aan de orde stellen.

- Naaste: persoon in de omgeving van de Cliënt die nauw betrokken is bij de zorg voor deze (bijvoorbeeld mantelzorger) of bij de bescherming van diens rechten en positie als Cliënt (bijvoorbeeld contactpersoon, mentor e.d.).
- Partijen: aanduiding van Klager en Zorgaanbieder gezamenlijk.
- Schriftelijk: berichtgeving op papier en via e-mail.
- Signalering: het op basis van informatie uit een of meerdere Klachten onder de aandacht brengen van (mogelijke) structurele tekortkomingen of (mogelijk) ernstige situaties bij degenen die verantwoordelijkheid dragen voor uitvoering en organisatie van de Zorg.
- Statuten: notariële akte waarin is vastgelegd het doel van de Stichting, de wijze waarop de Stichting is georganiseerd en de taken en bevoegdheden van de tot de Stichting behorende Organen.
- Stichting: de Stichting Geschilleninstantie Klachtenregeling.nl, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 69512671.
- Vertegenwoordiger: de persoon of personen die een Zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats of naast de Cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de Cliënt. Het betreft hier een zaakwaarnemer, een door de Cliënt aangewezen of schriftelijk gemachtigde persoon en/of een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder, curator).
- Zorg: diensten en handelingen van een Zorgaanbieder ten behoeve van een Cliënt, diens vertegenwoordiger en/of diens naaste. Dit ongeacht de plaats waar zij de deze zorg verlenen en ongeacht de wijze van financiering van deze zorg.
- Zorginstelling: een rechtspersoon die bedrijfsmatige Zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig Zorg (doen) verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.
- Zorgaanbieder: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.
- Zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig en/of verbonden aan een Zorgaanbieder zorg verleent of die uitvoering geeft aan andere diensten/werkzaamheden in het kader van deze Zorg.
- Zorgverlening: dienstverlening als omschreven of krachtens de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg en alle andere zorg.
- ZZP-er in de zorg: solistisch werkende Zorgaanbieder die, anders dan in loondienst of onmiddellijk of middellijk in opdracht van een instelling, beroepsmatig zorg verleent.

## DEEL I: STICHTING EN BESTUUR

### INRICHTING, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN

1. Het doel van de Stichting en de wijze waarop de Stichting is ingericht, de Organen die daarvan deel uitmaken, de samenstelling van het Bestuur, alsmede de taken en bevoegdheden van de Organen en het Bestuur zijn vastgelegd in de Statuten van de Stichting.
2. In de Statuten is gewaarborgd dat het Bestuur uitdrukkelijk niet treedt in de processuele behandeling van, de inhoudelijke beoordeling van, alsmede het Advies en de Beslissing ten aanzien van Klachten die aan de Klachtenfunctionaris of de Geschilleninstantie zijn of kunnen worden voorgelegd.
3. Het Bestuur draagt zorg voor de bureau-organisatie en het secretariaat van de Klachtenfunctionaris en de Geschilleninstantie.

## DEEL II: KLACHTENBEHANDELING

### PROCEDURE

#### Artikel 1. Aanmelden van een Klacht

1. Een Klager kan een Klacht indienen over gedragingen van de Zorgaanbieder in het kader van de Zorg tot 5 jaar na dag dat Klager bekend is geworden met het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
2. Een Klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtenfunctionaris. Klager kan daarvoor gebruik maken van het klachtenformulier, maar dat hoeft niet. De Klager kan zich bij het indienen van een Klacht laten bijstaan. Op verzoek van Klager assisteert de Klachtenfunctionaris bij het indienen en/of formuleren van de Klacht.

#### Artikel 2 Behandeling van de Klacht

1. De Klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van de Klacht deze direct door naar de Zorgaanbieder. Indien de Klachtenfunctionaris mogelijkheden ziet om de Klacht in der minne tussen Klager en Zorgaanbieder op te lossen, dan kan de Klachtenfunctionaris een daartoe strekkend Advies uitbrengen aan Klager en/of de Zorgaanbieder. De Zorgaanbieder informeert de Klachtenfunctionaris binnen twee weken of in der minne een oplossing is bereikt. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de Klachtenfunctionaris over tot behandeling van de Klacht.
2. Van alle stukken die de Klachtenfunctionaris ontvangt, zendt deze een kopie toe aan de wederpartij c.q. Partijen en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.
3. De Klachtenfunctionaris stelt een datum vast waarop de Klacht wordt behandeld. De behandeling vindt plaats op een voor Klager goed te bereiken en toegankelijke plaats en indien de situatie van Klager daarom vraagt, bij Klager thuis. De Klachtenfunctionaris stelt zowel de Zorgaanbieder als de Klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
4. De Klachtenfunctionaris kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
5. De Klachtenfunctionaris kan extra deskundigen raadplegen indien dit naar zijn/haar oordeel voor een juiste behandeling van de Klacht noodzakelijk is.
6. De Klager kan zijn Klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de Klachtenfunctionaris wordt hierop gestaakt.
7. De Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de Klacht, een schriftelijke mededeling van de Zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen de Zorgaanbieder over en naar aanleiding van de Klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. De Zorgaanbieder wijst de Klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Geschilleninstantie waarbij de Zorgaanbieder is aangesloten.

8. De Klachtfunctionaris geeft, met inachtneming van de op grond van lid zeven en tien voor de Zorgaanbieder geldende termijnen, één van de volgende adviezen:
  - de Klacht is niet ontvankelijk;
  - de Klachtenfunctionaris is onbevoegd van de klacht kennis te nemen.
  - de Klacht is ongegrond;
  - de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond in welk geval de Klachtenfunctionaris aan de Zorgaanbieder een advies geeft gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de Klager of Cliënten in het algemeen.
9. Na afloop van de behandeling van de Klacht ontvangt Klager een schriftelijke beslissing van de Zorgverlener, gebaseerd op het advies van de Klachtenfunctionaris, en waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de Klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De Zorgverlener wijst Klager in zijn beslissing erop dat Klager de mogelijkheid heeft om zijn Klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie.
10. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een Klacht daartoe naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de Klachtenfunctionaris de in lid zeven genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De Klachtenfunctionaris doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de Klager met een afschrift aan de Zorgverlener.
11. Indien de Klachtenfunctionaris oordeelt dat de Klacht niet-ontvankelijk is; de Klachtenfunctionaris onbevoegd is van de Klacht kennis te nemen of dat de Klacht gegrond is maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de Zorgaanbieder liggen, geeft de Klachtenfunctionaris bij de beslissing een advies aan de Klager gericht op de mogelijkheid de Klacht bij de daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.
12. In spoedeisende gevallen neemt de Klachtenfunctionaris direct na ontvangst van de Klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de Zorgaanbieder en aan de Klager.

### **Artikel 3 Doorverwijzen naar de Geschilleninstantie**

1. De Klachtenfunctionaris brengt geen Advies uit indien op grond van de feiten en omstandigheden van de Klacht de Klachtenfunctionaris zich niet in staat acht om een advies uit te brengen.
2. Indien geen Advies wordt uitgebracht, stuurt De Klachtenfunctionaris de Klacht ter verdere behandeling door naar de Geschilleninstantie en doet daarvan mededeling aan Partijen.

### **Artikel 4 Gevolg van de uitspraak**

Indien de Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de Klachtenfunctionaris stuurt de Zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de Klager, en een afschrift hiervan aan de Klachtenfunctionaris. In het geval dat de Klachten tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de Klager, bevat deze reactie het voornemen van de instelling hoe met het advies van de Klachtenfunctionaris zal worden omgegaan.

**Artikel 5      Vertegenwoordiging**

De Klager zowel als de Zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de Klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De Klachtenfunctionaris kan, indien hij/zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring over te leggen waaruit zijn machtiging blijkt. Tegen de weigering van de Zorgaanbieder om iemand in het kader van de zorgverlening als Vertegenwoordiger aan te merken, kan zelfstandig en schriftelijk een Klacht worden ingediend.



#### **Artikel 6      Geheimhouding**

1. De Klachtenfunctionaris en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de Partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de Klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De Klachtenfunctionaris deelt Partijen en overige bij de Klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de Klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

#### **Artikel 7      Het verstrekken van inlichtingen**

De Zorgaanbieder verstrekt aan de Klachtenfunctionaris inlichtingen voor zover deze de Klacht betreffen. De Klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend.

Wanneer de Klacht door een ander dan de Cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de Cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

#### **Artikel 8      Bezwaar maken tegen de behandeling van een klacht door de Klachtenfunctionaris**

Klager kan bezwaar maken tegen de behandeling van de Klacht door de Klachtenfunctionaris. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. Het Bestuur beoordeelt het bezwaar. Indien het Bestuur het bezwaar gegrond acht, neemt een plaatsvervanger de behandeling van de Klacht over. De in artikel 2 lid 7 vermelde termijn wordt opgeschort gedurende de behandeling van het bezwaar van Klager.

#### **Artikel 9      Terugtrekken van de Klachtenfunctionaris**

De Klachtenfunctionaris trekt zich terug, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een plaatsvervanger neemt de behandeling van de Klacht over.

#### **Artikel 10     Kosten**

Voor een Klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een Klacht.

Wanneer een Klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, komen de kosten hiervan voor rekening van Klager.

### **DEEL III: GESCHILLENINSTANTIE**

#### **Artikel 11     Taak**

1. De Geschilleninstantie heeft tot taak Geschillen over de gedragingen van een zorgaanbieder jegens een Cliënt in het kader van de Zorgverlening te beslechten.
2. Een Geschil kan aan de Geschilleninstantie ter beslechting worden voorgelegd indien:
  - a. Is gehandeld in strijd met de interne klachtregeling van de Zorgverlener/Zorgaanbieder.
  - b. Met het oordeel van de Zorgaanbieder, naar aanleiding van de door Cliënt ingediende Klacht op grond van de Klachtenregeling van de Zorgverlener/Zorgaanbieder, de klacht in onvoldoende mate wordt weggenomen.
  - c. Van de Cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat deze onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de Zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de Zorgaanbieder indient.
2. Indien er sprake is van door Cliënt geleden zaak- en/of personenschade, en Cliënt vergoeding daarvan vordert, is de Geschilleninstantie bevoegd om een vergoeding toe te kennen tot een totaalbedrag van € 25.000,-- ten laste van de Zorgverlener.
3. De Geschilleninstantie doet in een Geschil uitspraak door middel van een bindend advies of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

### **Artikel 12 Bevoegdheid**

De Geschilleninstantie is bevoegd een aanhangig gemaakt Geschil te behandelen, indien Cliënt verklaart zich aan het bindend advies van de Geschilleninstantie te onderwerpen.

### **Artikel 13 Ontvankelijkheid**

1. De Geschilleninstantie is niet bevoegd om kennis te nemen van een geschil dat niet voldoet aan de eisen van artikel 11 lid 1, tenzij partijen daartoe eensluidend en zonder voorbehoud aan de Geschilleninstantie verzoeken dat geschil toch te behandelen.
2. De Geschilleninstantie verklaart de Cliënt niet ontvankelijk in zijn vordering met betrekking tot zaak- en/of personenschade, wanneer deze niet binnen een termijn van vijf jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de Cliënt met de schade bekend is geworden, schriftelijk bij de Zorgaanbieder is ingediend.
3. De Zorgaanbieder zal een Klacht, zoals genoemd in artikel 11 lid 2 sub b binnen drie maanden na het voorleggen, afhandelen. Indien de Klacht niet binnen die termijn is afgehandeld, wordt deze klacht geacht niet tot tevredenheid van de Cliënt te zijn afgehandeld.
4. Indien de Klacht niet tot tevredenheid van de Cliënt door de Zorgaanbieder is afgehandeld, kan de Cliënt tot uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Cliënt de klacht bij de Zorgaanbieder indiende, op de wijze zoals omschreven in artikel 14 lid 1 aanhangig maken bij de Geschilleninstantie, met het verzoek daarover een uitspraak te doen.
5. De in het derde lid bepaalde termijn wordt door de Geschilleninstantie niet ambtshalve toegepast, doch slechts indien daarom door de wederpartij in het geschil bij eerste gelegenheid wordt verzocht. Niettemin kan de Geschilleninstantie, wanneer een zodanig verzoek wordt gedaan, besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de Cliënt ter zake van de niet naleving van bedoelde termijn naar het oordeel van de Geschilleninstantie redelijkerwijs geen verwijt treft.
6. De Geschilleninstantie behandelt een Geschil niet indien:
  - a. het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur, voor zover deze niet samenhangt met een Klacht over gedragingen van de Zorgaanbieder in het kader van de Zorgverlening al dan niet in combinatie met een vordering tot vergoeding van zaak- en/of personenschade.
  - b. het een geschil betreft waarover reeds bij de burgerlijke rechter een procedure aanhangig is gemaakt of waarin deze reeds een uitspraak over de inhoud van het geschil heeft gedaan.
  - c. tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat de totale schade meer bedraagt dan € 25.000,-- tenzij de Cliënt bereid is te verklaren – op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere.
  - d. over de gedraging waarover de Klacht is ingediend reeds door een andere geschilleninstantie een bindend advies is uitgebracht.

### **Artikel 14 Het aanhangig maken van geschillen**

1. Ten behoeve van het voorleggen van een geschil aan de Geschilleninstantie stelt de Geschilleninstantie een door de Cliënt in te vullen vragenformulier ter beschikking.
2. Het vragenformulier kan zowel schriftelijk als elektronisch worden ingediend.
3. Bij het aanhangig maken van het Geschil dient de Cliënt schriftelijk kenbaar te maken dat hij de uitspraak van de Geschilleninstantie als bindend aanvaardt.



4. De Cliënt dient er mee in te stemmen dat de Zorgaanbieder alle naar het oordeel van de Zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de Geschilleninstantie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
5. De Geschilleninstantie kan in ieder stadium van de procedure en ten behoeve van een effectieve en efficiënte behandeling van het geschil aan partijen verzoeken nadere informatie te verstrekken over het verloop van het voortraject tot en met de Klachtprocedure of om aanvulling verzoeken van de uiteenzettingen van partijen en om overlegging van bescheiden of kopieën daarvan verzoeken.
6. Naast de Cliënt kan een Geschil worden voorgelegd door een nabestaande van een overleden Cliënt en door een vertegenwoordiger van de Cliënt, waaronder tevens wordt verstaan een persoon die door de Zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is aangemerkt. Een Geschil kan daarnaast 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.

#### **Artikel 15 Kosten**

1. Degene die een geschil aanhangig maakt is aan de Geschilleninstantie een griffierecht verschuldigd. Indien geen aanspraak wordt gemaakt op schadevergoeding bedraagt het griffierecht € 50,-. Indien tevens schadevergoeding wordt gevorderd zal een griffierecht worden berekend op basis van de regels voor de heffing van griffierechten in kantonzaken, met een maximum van € 125,00.
2. Degene tegen wie een Geschil aanhangig wordt gemaakt, is geen griffierecht verschuldigd.
3. Aan on- en minvermogenden zal geen griffierecht in rekening worden gebracht, mits wordt aangetoond dat er sprake is van inkomen en/of vermogen dat ligt onder de daartoe voor de Raad voor Rechtsbijstand gehanteerde grenzen voor het in aanmerking komen voor gefinancierde rechtshulp.
4. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de Geschilleninstantie niet terugbetaald.
5. Indien de Cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 14 en 15 wordt het geschil niet in behandeling genomen. De Geschilleninstantie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
6. Wordt het geschil door de Zorgaanbieder aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de Cliënt daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 12, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure voor het door de Cliënt aanhangig gemaakte geschil.

#### **Artikel 16 Bemiddeling**

1. Indien het Geschil en het standpunt van de Zorgaanbieder naar het oordeel van de Geschilleninstantie aanleiding geven tot het onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk is, zal een lid van de Geschilleninstantie de rol van Bemiddelaar op zich nemen.
2. De Bemiddeling geschiedt in een door de Bemiddelaar te bepalen vorm.
3. Artikel 14 lid 4 is van overeenkomstige toepassing. Daarnaast kan de Bemiddelaar in elk stadium van de behandeling verlangen dat aanvullend wordt gereageerd op de inbreng van de wederpartij.
4. De Bemiddelaar kan, indien hij dit voor de Bemiddeling wenselijk acht, eenzijdig met partijen communiceren.
5. De Bemiddelaar kan besluiten partijen uit te nodigen om, al dan niet persoonlijk, te verschijnen voor het verhelderen feiten, omstandigheden en de standpunten van partijen of ter beproefing van een minnelijke regeling.

6. De Bemiddelaar kan advies inwinnen van deskundigen. Het advies, alsmede de documenten die op verzoek van de deskundige door één partij zijn verstrekt, worden tevens ter beschikking gesteld aan partijen, tenzij de Bemiddelaar, al dan niet na een verzoek daartoe van één van partijen, anders oordeelt.
7. De Bemiddelaar kan, indien hij dit wenselijk acht, informatie inwinnen bij getuigen.
8. Partijen krijgen de gelegenheid kennis te nemen van hetgeen de wederpartij onder de aandacht van de Bemiddelaar heeft gebracht.
9. Wanneer één van de partijen niet adequaat en voortvarend zijn medewerking verleent, ook niet nadat die partij daartoe in gebreke is gesteld, zal de Bemiddelaar daaraan de gevolgen verbinden die hij passend acht.
10. Als partijen een minnelijke regeling bereiken, legt de Bemiddelaar die schriftelijk vast in een brief of, indien partijen dit wensen, in een vaststellingsovereenkomst.
11. Als een minnelijke regeling is overeengekomen, sluit de Geschilleninstantie de behandeling van de Klacht.
12. Als de Bemiddelaar van oordeel is dat de een Klacht zich niet leent voor Bemiddeling of constateert dat het niet mogelijk is om door Bemiddeling tot een oplossing te komen, verwijst de Bemiddelaar de zaak terug naar de Geschilleninstantie.
13. Wraking van de Bemiddelaar is mogelijk. De wrakingsregeling van dit reglement is van toepassing.

#### **Artikel 17 De behandeling van geschillen**

1. De Voorzitter bepaalt op grond van de aard van het Geschil of deze enkelvoudig of meervoudig behandeld zal worden. Hij let daarbij onder meer op de voor de behandeling vereiste deskundigheid en of al eerder uitspraken over de in de klacht voorgelegde vragen is gedaan.
2. Indien de Voorzitter van mening is dat een Geschil enkelvoudig kan worden behandeld, wordt daartoe pas overgegaan nadat partijen in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te laten.
3. De Voorzitter wijst de leden aan die aan de behandeling van het Geschil deelnemen.
4. Aan de meervoudige behandeling nemen een oneven aantal leden deel, onder wie de Voorzitter of een door hem aangewezen Vicevoorzitter of ander lid dat aan de eisen voor benoeming tot Voorzitter voldoet. Aan de meervoudige behandeling nemen daarnaast deel een of meer leden benoemd op voordracht van het Bestuur, na verkregen goedkeuring van de aangesloten organisatie van Zorgaanbieders waartoe degene behoort tegen wie het geschil aanhangig is, en een of meer leden benoemd na goedkeuring van de Cliënten- of patiëntenorganisatie(s) van Cliënt. De organisaties van Zorgaanbieders en Cliënten- of patiëntenorganisatie(s) zullen met een gelijk aantal leden zitting nemen.
5. De enkelvoudige behandeling van een Geschil geschiedt door de Voorzitter of een Vicevoorzitter of een door de Voorzitter aangewezen lid van de Geschilleninstantie die geen Vicevoorzitter is. De behandelaar dient een meester in de rechten te zijn met kennis en ervaring ten aanzien van het civiele recht, geschilbeslechting en gezondheidsrecht.
6. De Geschilleninstantie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en de Cliënt zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins het onderzoek naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet mogelijk is.

7. De Geschilleninstantie stelt de Zorgaanbieder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt het gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Geschilleninstantie kenbaar te maken. De Geschilleninstantie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen. De Geschilleninstantie verzoekt de Zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medisch specialist(en), hulpverleners en/of andere bij de Zorgaanbieder werkzame perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.
8. Het in het lid 6 bedoelde standpunt wordt door de Geschilleninstantie in afschrift aan de Cliënt gezonden, die daarop binnen twee weken schriftelijk een weerwoord bij de Geschilleninstantie kan indienen. Een afschrift daarvan wordt aan de Zorgaanbieder toegezonden. De Geschilleninstantie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.
9. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
10. Indien de Geschilleninstantie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De Geschilleninstantie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
11. Mondelinge behandelingen vinden plaats in de regio van Cliënt en op locaties die goed bereikbaar en toegankelijk zijn voor partijen, waarbij in voorkomende gevallen rekening zal worden gehouden met eventuele beperkingen die daarop van invloed zijn. Indien noodzakelijk zal de behandeling plaatsvinden bij Cliënt thuis.
12. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de Geschilleninstantie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting door de Geschilleninstantie aan de wederpartij ter kennis gebracht.
13. De Geschilleninstantie 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 deskundigen. De Geschilleninstantie geeft daarvan kennis aan partijen.
14. De Geschilleninstantie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de Geschilleninstantie kunnen reageren. De Geschilleninstantie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.
15. Indien het Geschil wordt ingetrokken, wordt de behandeling daarvan gestaakt.

#### **Artikel 18                    Versnelde en vereenvoudigde behandeling**

1. Als het op grond van de Klacht zeer aannemelijk lijkt dat de Cliënt geen redelijk belang heeft bij een uitspraak, deze kennelijk ongegrond is of dat de Cliënt kennelijk niet-ontvankelijk is, wordt het geschil in een vereenvoudigde procedure behandeld door een enkelvoudige kamer van de Geschilleninstantie.
2. Als de Zorgaanbieder niet enkel heeft verwezen naar het standpunt dat zij in de Klachtprocedure heeft ingenomen, krijgt de Cliënt de gelegenheid op het verweer van de Zorgaanbieder te reageren.
3. Op de vereenvoudigde procedure zijn de bepalingen over de Uitspraak van de Geschilleninstantie van toepassing.
4. Een uitspraak in een vereenvoudigde procedure is niet bindend en staat niet in de weg aan behandeling van de zaak door de gewone rechter.
5. In de uitspraak wordt vermeld dat zij met toepassing van de vereenvoudigde procedure is gedaan.

### **Artikel 19 Bindend Advies**

1. De Geschilleninstantie doet uitspraak uiterlijk binnen zes maanden na voorlegging van het Geschil.
2. Op verzoek van (één van) partijen, en indien uit de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen van (één van) partijen blijkt dat de termijn van lid 1 niet kan worden afgewacht, zal de Geschilleninstantie op zo kort mogelijke termijn uitspraak doen. Partijen zullen worden geïnformeerd over het besluit van de Geschilleninstantie naar aanleiding van het verzoek.
3. De Geschilleninstantie beslist met inachtneming van de regels van Nederlands recht en de tussen partijen gesloten overeenkomst. De Geschilleninstantie beslist met meerderheid van stemmen. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
4. Een bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de Geschilleninstantie;
  - b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van het bindend advies;
  - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
5. Uitspraken van de Geschilleninstantie zullen geanonimiseerd elektronisch openbaar worden gemaakt via de website van de Geschilleninstantie.
6. De Geschilleninstantie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de Klacht.
7. De Geschilleninstantie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:
  - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen met een maximum van €25.000,=, te vermeerderen met de wettelijke rente over de schadevergoeding en, indien van toepassing, het in rekening gebrachte griffierecht, waarbij de rente en het griffierecht niet van invloed zijn op de hoogte van de maximum schadevergoeding;
  - een betalingsverplichting vaststellen;
 alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
8. De Geschilleninstantie kan de oplossing, die door de Zorgaanbieder aan de Cliënt werd voorgesteld voordat deze het Geschil bij de Geschilleninstantie aanhangig maakte, maar die door de Cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de Klacht.
9. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de Geschilleninstantie de inhoud daarvan in de vorm van een vaststellingsovereenkomst vastleggen. Het bepaalde in artikel 21 is in dat geval niet van toepassing.
10. Van de vaststellingsovereenkomst op grond van lid 9 maakt deel uit de vermelding dat de indiener, in verband met de getroffen schikking, het geschil intrekt.

### **Artikel 20 (Proces)kosten**

1. Indien de Klacht van de Cliënt door de Geschilleninstantie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald, dat de Zorgaanbieder aan de Cliënt het door deze ingevolge artikel 15 betaalde griffierecht geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing indien de Geschilleninstantie de Klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het Geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.

3. Indien het Geschil aanhangig is gemaakt door de Zorgaanbieder en de Klacht door de Geschilleninstantie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de Cliënt aan de Zorgaanbieder het bedrag geheel of gedeeltelijk moet vergoeden dat hij ingevolge artikel 15 had moeten betalen als hij zelf het geschil aanhangig had gemaakt.
4. Tenzij kosten nodeloos zijn veroorzaakt, kan een indiener van een Geschil niet worden veroordeeld in de kosten van de behandeling daarvan. Indien sprake is van nodeloos veroorzaakte kosten bedraagt de kostenveroordeling niet meer dan vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 15 aan de Geschilleninstantie verschuldigd is.
5. Behoudens het bepaalde in lid 1 t/m 4 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het Geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de Geschilleninstantie 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 15, aan de Geschilleninstantie verschuldigd is.

#### **Artikel 21 Herstel van (schrijf)fouten**

1. De voorzitter van de Geschilleninstantie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijk rekenfout of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 20 lid 4 onder a tot en met c 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 22 Samenstelling van de Geschilleninstantie**

1. De Geschilleninstantie bestaat uit een door het Bestuur in overleg met de Voorzitter te bepalen aantal onafhankelijke leden, waaronder een Voorzitter en één of meer vicevoorzitters.
2. De Voorzitter en vicevoorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Indien de Geschilleninstantie bestaat uit één lid, dan heeft dit lid de hoedanigheid van meester in de rechten.
3. Aan de Geschilleninstantie worden door het Bestuur één of meerdere (plaatsvervangende) secretarissen toegevoegd, die allen de hoedanigheid van meester in de rechten hebben. Zij hebben geen stem in de beraadslagingen en de uitspraak en kunnen niet worden gewraakt. Het secretariaat van de Geschilleninstantie wordt verzorgd door de Stichting.
4. Alle leden worden benoemd door het Bestuur.
5. Leden worden benoemd voor de duur van 4 jaar met de mogelijkheid om tweemaal herbenoemd te worden, in totaal derhalve maximaal 12 jaar. Een lid treedt af wanneer hij/zij de leeftijd van 75 jaar bereikt.
6. Voorafgaand aan de benoeming van de Voorzitter en vicevoorzitters worden de aangesloten Zorgaanbieders en Cliëntenorganisaties geraadpleegd.
7. Het Bestuur zal aan de aangesloten organisaties van Zorgaanbieders en Cliëntenorganisaties voorstellen doen voor leden die namens die organisatie deel zullen uitmaken van de Geschilleninstantie. Na verkregen instemming zal het Bestuur het lid benoemen.

### **Artikel 23      Geheimhouding, wraking en verschoning**

1. De leden van de Geschilleninstantie alsmede de aan de Geschilleninstantie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
2. Elk van de leden van de Geschilleninstantie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien er sprake is van feiten en omstandigheden die een onpartijdig oordeel van dit lid zouden bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
3. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door het Bestuur is beslist.
4. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan het Bestuur. Het bestuur neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling.
5. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de Geschilleninstantie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de Geschilleninstantie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
6. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de Geschilleninstantie.
7. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van het bestuur, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

### **Artikel 24      Slotbepaling**

1. Vernietiging van het bindend advies van de Geschilleninstantie 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 Cliënt aan de gewone rechter worden voorgelegd, indien na het wijzen van het bindend advies blijkt, dat vanwege feiten en omstandigheden die de Cliënt bij het aanhangig maken van het geschil redelijkerwijs niet kon weten, de schade meer bedraagt dan de Geschilleninstantie heeft toegekend. Aan dat bindend advies komt geen gezag van gewijsde toe in een procedure voor de gewone rechter.
3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschilleninstantie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
4. Dit Reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Voorzitter en de leden die op basis van een bindende voordracht zijn benoemd, worden gewijzigd.
5. Dit Reglement, en alle daarin aangebrachte wijzigingen, worden gepubliceerd op de website van de Stichting. Aan eenieder die hierom verzoekt, zal kosteloos een exemplaar van de op dat moment geldende tekst van het Reglement worden toegezonden.