



Klachtenreglement

Van Tongerlo Zorggroep

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten en/of hun vertegenwoordigers van Van Tongerlo Zorggroep .

16-07-2024

Vooraf

Klachtbehandeling is een belangrijk instrument in het kader van het kwaliteitsbeleid. Klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordiger worden in behandeling genomen en op oorzaken onderzocht ter voorkoming van herhaling en verbetering van onze hulpverlening.

Op grond van de Wkkgz zijn zorgaanbieders verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over de zorgaanbieder, dan wel over de voor de zorgaanbieder werkzame personen. Aan de behandeling van uw klacht ligt deze klachtenregeling dan ook ten grondslag. De klachtenfunctionaris en geschilleninstantie van Van Tongerloo Zorggroep zijn extern en onafhankelijk.

Het kan voorkomen dat u nog geen formele klacht in wil dienen bij de klachtenfunctionaris, maar enkel een teken van ongenoegen wil uiten. Ook dit is mogelijk binnen onze organisatie. U kunt zich hiervoor rechtstreeks wenden tot uw zorgverlener. Dit kan zowel bij uw (persoonlijk) begeleider, als het zorgmanagement en directie. Echter, staat het u of uw vertegenwoordiger altijd vrij u rechtstreeks te richten tot de Klachtenfunctionaris.

De bespreking van uitkomsten van tekens van ongenoegen en (formele) klachten bieden een goede stimulans alert te blijven op de kwaliteit van onze zorg. Tekens van ongenoegen en (formele) klachten worden besproken in teamverband en op organisatieniveau jaarlijks geanalyseerd. Ze geven aanleiding tot verbetermaatregelen in de organisatie.

Doelstelling van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het bieden van een procedure voor behandeling van klachten.
- b. Het op grond van klachten doen signaleren van tekortkomingen in de zorg om hiermee de kwaliteit van onze zorgverlening te verbeteren.

Toepassingsgebied

Met 'cliënt' bedoelen wij een natuurlijk persoon aan wie de organisatie zorg verleent of heeft verleend. Met vertegenwoordigers bedoelen uw familie, mentor of anderszins ondersteunend persoon.

Onvrede en klacht

Onder onvrede, ook wel teken van ongenoegen, wordt een uiting van ongenoegen verstaan die betrekking heeft op een gedraging, het handelen, nalaten of genomen besluit door onze organisatie of door de persoon die voor onze organisatie werkt. Het gaat om gedragingen jegens een cliënt of vertegenwoordiger. deze tekenen van ongenoegen kunt u rechtstreeks uiten bij uw zorgverlener of diens leidinggevende.

Een klacht is een uiting van onvrede die door u als klager aan de Klachtenfunctionaris wordt voorgelegd.

Klager

De klager is degene die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt of vertegenwoordiger. Indien de cliënt is overleden, kan de klager ook een nabestaande zijn.

Medewerker

De medewerker is de persoon die werkzaam is (geweest) bij Van Tongerloo Zorggroep .

Klachtenfunctionaris & Geschilleninstantie

Van Tongerloo Zorggroep beschikt over een externe Klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg en is aangesloten bij de externe Geschillencommissie KPZ.

De Klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol en probeert een oplossing te bereiken tussen de onvrede van u als klager en Van Tongerloo Zorggroep . De Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag over de klacht, maar wel een verslag over de voortgang van het proces, de gemaakte afspraken en de uiteindelijke oplossing.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via

1. Invulformulier op de website van KPZ <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>
2. Mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl

Indien u het niet eens bent met de uiteindelijke oplossing en schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris of indien deze mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kunt u uw klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wvkgz.

Van Tongerloo Zorggroep is aangesloten bij een externe Geschilleninstantie, genaamd de Geschillencommissie KPZ. Deze instantie is bereikbaar via een online meldportaal of papieren formulier, beiden te vinden via de volgende weblink: <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>

Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Voorafgaand overleg

Als u ontevreden bent, adviseren wij dit eerst te bespreken met de medewerker(s) op wie uw onvrede is gericht. Dit is echter niet verplicht. U kunt zich altijd rechtstreeks tot Klachtenfunctionaris wenden met uw uiting van onvrede of klacht.

Tijdens het overleg legt de medewerker op wie de onvrede is gericht kort de klachtenregeling aan u uit. U heeft als klager het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een door u aan te wijzen persoon. Schrijf uw ontevredenheid op, dan vergeet u niets. De medewerker zal zijn kant van het verhaal aan u toelichten. Binnen Van Tongerloo Zorggroep vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we serieus naar uw mening en ervaring luisteren. We willen knelpunten zo snel mogelijk bespreekbaar maken, aanpakken en wegnemen.

Onze verwachting is dat door met elkaar in gesprek te gaan, de onvrede bij u weggenomen kan worden en het officieel indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris niet (meer) nodig is.

Indien dit onverhoopt niet zo is en het overleg niet leidt tot een oplossing, dan kunt u als klager (alsnog) een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris. Nogmaals, u hebt altijd het recht u rechtstreeks tot de Klachtenfunctionaris te wenden.

Indienen klacht

Lukt het niet om de klacht over de geleverde zorg samen met medewerkers/directie van Van Tongerloo Zorggroep naar tevredenheid op te lossen dan kunt u uw klacht indienen bij Klachtenportaal zorg. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal deze klacht in behandeling nemen en samen met u en de zorgaanbieder zoeken naar een passende oplossing.

U dient uw klacht schriftelijk en in Nederlandse taal in via e-mail adres:

1. Invulformulier op de website van KPZ <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>
2. Mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl

Indien u het niet eens bent met de uiteindelijke oplossing en schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris of indien deze mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kunt u uw klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

U kunt uw geschil melden via een online meldportaal of papieren formulier, beiden te vinden via de volgende weblink: <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>

De Geschillencommissie onderzoekt uw klacht na indienen. U zult om aanvullende informatie gevraagd worden die nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van uw klacht. Als alle gegevens compleet zijn, legt de Geschillencommissie uw klacht voor aan Van Tongerloo Zorggroep. Wij hebben vervolgens een maand de tijd te reageren op uw klacht. U kunt er ook voor kiezen op dat moment alsnog met ons in gesprek te gaan om een oplossing voor uw klacht te vinden. Indien dit slaagt, stopt het proces via de Geschillencommissie. Tenslotte verzamelt de Geschillencommissie alle informatie, belegt zo nodig een hoorzitting en schrijft een bindende uitspraak waar iedereen zich aan dient te houden. Het kan zijn dat de Geschillencommissie in deze uitspraak een schadevergoeding vaststelt.

Het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris is kosteloos. Het laten behandelen van uw klacht door de Geschillencommissie is niet kosteloos.

Meer informatie over de exacte gang van zaken omtrent klachtbehandeling via de Klachtenfunctionaris vindt u in deze klachtenregeling en het document 'Geschillenreglement KPZ' zoals opgenomen als bijlage bij deze klachtenregeling. Meer informatie over de klachtbehandeling via de Geschillencommissie vindt u niet in deze klachtenregeling of in de bijlage maar op: www.degeschillencommissie.nl

U behoudt als klager, voor zover van toepassing, in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, die een klacht in behandeling neemt, zoals het tuchtrecht of de burgerlijke of strafrechter. Als u hiertoe besluit heeft het de voorkeur, dat u dit onverwijld aan Van Tongerloo Zorggroep mededeelt.

Reactie van directie

De directie van Van Tongerloo Zorggroep geeft binnen een maand na ontvangst van het verslag van de Klachtenfunctionaris schriftelijk een reactie aan klager waarin onder andere medegedeeld wordt welke (eventuele) verbetermaatregelen getroffen worden naar aanleiding van de klacht. Een kopie van deze schriftelijke reactie stuurt de directie aan de medewerker en de Klachtenfunctionaris. Indien de directie de aanbevelingen van de Klachtenfunctionaris niet overneemt motiveert zij dit schriftelijk in de reactie.

De reactietermijn van 1 maand mag eenmalig met 1 maand overschreden worden wanneer de directie dit voor een goede reactie noodzakelijk acht. De overschrijding van de termijn wordt schriftelijk met redenen omkleed medegedeeld aan de klager, de medewerker en de Klachtenfunctionaris.

Eventuele verbetermaatregelen naar aanleiding van de klacht worden zo snel mogelijk door de directie genomen.

Klachtendossier

Van elke binnengekomen klacht wordt een klachtdossier aangelegd. Dit klachtdossier wordt 5 jaar bewaard door de organisatie. Het klachtdossier is opgeslagen in een digitale beveiligde omgeving. De Klachtenfunctionaris draagt in samenwerking met Van Tongerloo Zorggroep zorg voor een goede realisering van de rechten van klager. Deze betreffen het recht op mededeling, het recht op inzage en afschrift, het recht op aanvulling, correctie en/of vernietiging en het recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden. Openbare publicatie van (delen van) de uitspraak in bijvoorbeeld de krant dient zo veel mogelijk vermeden te worden.

Publicatie

Deze klachtenregeling is openbaar gepubliceerd op onze website.

Bijlage

Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ

Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht zich binnen een jaar na 1 januari 2016 aan te sluiten bij een geschilleninstantie (artikel 18 lid 1 en artikel 35 lid 3 Wkkgz). De Stichting Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

De Stichting Geschilleninstantie KPZ is opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren. De Geschillencommissie KPZ is als geschilleninstantie erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Dit reglement voldoet aan de erkenningseisen uit de Uitvoeringsregeling Wkkgz. Een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg is voor geschillen aangesloten bij de Geschilleninstantie KPZ en voldoet daarmee aan de eis uit de Wkkgz om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie en is verplicht zich te conformeren aan de uitspraken van de Geschillencommissie KPZ.

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz die is aangesloten bij de Stichting;
- b. cliënt: cliënt als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz;
- c. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- d. geschil: een geschil over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
- e. Stichting: de Stichting Geschilleninstantie KPZ opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren;
- f. commissie: de Geschillencommissie KPZ zoals ingesteld door de Stichting en erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport overeenkomstig artikel 18 Wkkgz;
- g. zittingscommissie: de per geding aangewezen samenstelling van drie leden van de commissie ter behandeling van het geschil;
- h. secretariaat: secretariaat van de commissie;
- i. verzoeker: degene die een geschil voorlegt bij de commissie;
- j. verweerder: zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in een geschil bij de commissie.

HOOFDSTUK 2 DE COMMISSIE

Artikel 2 Taken commissie

1. De commissie beslecht geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening en doet een bindende uitspraak.
2. De commissie dient jaarlijks een verslag te publiceren over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

Artikel 3 Samenstelling commissie

1. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden waaronder een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en leden die naar gelijke verdeling het perspectief van cliënten en het perspectief van zorgaanbieders vertegenwoordigen.
2. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten.

1

3. Per geschil wordt een zittingscommissie samengesteld bestaande uit drie leden waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
4. De overige twee leden van de zittingscommissie betreffen enerzijds een lid dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de cliënten en anderzijds een lid dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de zorgaanbieders.
5. In geval van een geschil met een verzoek tot toekenning van schadevergoeding is de voorzitter van de zittingscommissie deskundig op het gebied van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht, geschillenbeslechting en gezondheidsrecht.
6. In geval van een geschil met een verzoek tot toekenning van schadevergoeding is het lid van de zittingscommissie dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de zorgaanbieders tevens deskundig op hetzelfde deskundigheidsgebied als de aangeklaagde zorgaanbieder.
7. Door het bestuur van de Stichting wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd en een secretariaat ter beschikking gesteld. De secretaris bezit de hoedanigheid van meester in de rechten.
8. De secretaris heeft geen stem in de beraadslaging en beslissing van de commissie.
9. De commissie waarborgt dat haar leden en de secretaris voor de duur van hun benoeming beschikken over de benodigde kennis, deskundigheid en ervaring.

Artikel 4 Benoeming commissie

1. De leden van de commissie worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de Stichting.
2. De leden van de commissie worden benoemd voor de duur van vier jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op.
3. Om te worden (her)benoemd als lid van de commissie moeten leden aantonen dat zij voldoen aan de eisen zoals in artikel 3 zijn gesteld.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;
 - b. de schriftelijke opzegging of het overlijden van het lid;
 - c. ontslag door het bestuur van de Stichting.
5. Het bestuur van de Stichting ontslaat een lid van de commissie als het lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitvoering van zijn taken.

Artikel 5 Waarborg onafhankelijkheid en onpartijdigheid

1. De commissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover verzoeker en verweerder.
2. De leden van de zittingscommissie mogen niet werkzaam zijn bij de betreffende zorgaanbieder(s) van het te behandelen geschil dan wel enige functie bekleden die een onafhankelijk oordeel in de weg zou kunnen staan.

Artikel 6 Verschoning en wraking

1. Een lid van de zittingscommissie kan zich verschonen ten aanzien van de behandeling van een geschil wanneer hem feiten of omstandigheden voorkomen die een onpartijdig oordeel zouden bemoeilijken.
2. Op verzoek van een partij kan een lid van de zittingscommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.
3. Het wrakingsverzoek wordt gemotiveerd en schriftelijk gedaan bij het bestuur van de Stichting. Alle feiten of omstandigheden moeten tegelijk worden voorgedragen.
4. Het bestuur van de Stichting beslist zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op het wrakingsverzoek.
5. In geval van gegronde verschoning of wraking wordt het betreffende lid voor de behandeling van het geschil vervangen door een ander lid van de commissie, waarbij een evenwichtige samenstelling overeenkomstig artikel 3 blijft gewaarborgd.

Artikel 7 Bevoegdheden commissie

De commissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor het geschil relevante stukken na schriftelijke toestemming van cliënt;
- b. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij het geschil;
- c. het horen van getuigen;

- d. het instellen van een deskundigenonderzoek en het horen van deskundigen;
- e. het gelasten van een plaatsbezoek;
- f. het toekennen van een schadevergoeding van geleden zaak- en/of personenschade tot € 25.000,-;
- g. het beproeven van een minnelijke regeling voordat uitspraak wordt gedaan.

HOOFDSTUK 3 VOORLEGGEN VAN HET GESCHIL

Artikel 8 Voorleggen geschil

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk (waar in dit reglement schriftelijk staat, kan dit ook elektronisch zijn) aan de commissie worden voorgelegd door een:
 - a. cliënt;
 - b. nabestaande van een overleden cliënt;
 - c. vertegenwoordiger van een cliënt;
 - d. persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd;
 - e. stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
2. De commissie stelt elektronisch een formulier beschikbaar waarmee een geschil kan worden voorgelegd.
3. Wanneer het voorgelegde geschil meerdere aangeklaagde zorgaanbieders betreft dan beoordeelt de commissie of een gecombineerde afhandeling van het geschil kan plaatsvinden. Een gecombineerde behandeling is alleen mogelijk met toestemming van verzoeker en wanneer aangeklaagde zorgaanbieders alle zijn aangesloten bij de Stichting.
4. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting worden voorgelegd als:
 - a. in strijd is gehandeld met paragraaf 1 van hoofdstuk 3 van de Wkkgz;
 - b. de mededeling van de zorgaanbieder volgens artikel 17 van de Wkkgz de klacht in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt 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.

Artikel 9 Kosten

1. Degene die het geschil ter beslechting voorlegt, voldoet voor het in behandeling nemen van een geschil een bedrag van € 125,-.
2. Wanneer de uitspraak verzoeker geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 125,- door de zorgaanbieder aan hem terugbetaald.
3. Partijen dragen zelf de kosten die in het kader van de gedingvoering aan hun zijde vallen.
4. De op het geding vallende kosten komen voor rekening van de Stichting met verrekening van het eigen risico met de betrokken zorgaanbieder(s).

Artikel 10 Eisen voorleggen geschil

1. Een geschil wordt alleen in behandeling genomen als het schriftelijk en in het Nederlands is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van degene die het geschil ter beslechting voorlegt en als dat niet de cliënt is, welke cliënt het geschil betreft;
 - b. naam en vestigingsplaats van de zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in het geschil;
 - c. naam en functie van degene bij de zorgaanbieder op wie het geschil betrekking heeft;
 - d. datum van de gedraging van de zorgaanbieder waarop het geschil betrekking heeft;
 - e. datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend, behoudens de uitzondering zoals genoemd in artikel 8 lid 4 sub c;
 - f. een duidelijke omschrijving van de inhoud van het geschil;
 - g. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden die aan het geschil ten grondslag liggen;
 - h. dagtekening van het verzoek;
 - i. ondertekening door cliënt en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger.

2. Indien het geschil wordt ingediend door een (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt verzoekt de commissie om een schriftelijk stuk waaruit de machtiging blijkt.
3. Indien het geschil naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld binnen twee weken aanvullende informatie te verstrekken.
4. Mocht verzoeker na rappel niet dan wel niet voldoende reageren, dan zal het geschil niet in behandeling worden genomen, hetgeen schriftelijk aan verzoeker zal worden bevestigd.

Artikel 11 Ontvankelijkheid

1. De commissie verklaart een verzoeker in elk geval niet ontvankelijk in zijn geschil indien:
 - a. het geschil is voorgelegd door een ander dan genoemd in artikel 8 lid 1;
 - b. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij de Stichting;
 - c. geen mededeling van de zorgaanbieder overeenkomstig artikel 17 Wkkgz is ontvangen en de termijnen zoals genoemd in artikel 17 Wkkgz waarbinnen de zorgaanbieder dient te reageren nog niet verstreken zijn;
 - d. er reeds eerder een geschil over dezelfde gebeurtenis is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - e. de klacht als bedoeld in artikel 14 Wkkgz niet binnen een termijn van vijf jaar volgend op de betreffende gedraging van de zorgaanbieder schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend;
 - f. het geschil niet binnen een jaar volgend op het moment dat het geschil overeenkomstig artikel 8 lid 4 aanhangig kan worden gemaakt bij de commissie is voorgelegd;
 - g. degene die het geschil heeft voorgelegd geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie;
 - h. de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, tenzij tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten waarbij is afgesproken dat het geschil toch kan worden voorgelegd;
 - i. degene die het geschil heeft voorgelegd de kosten voor het in behandeling nemen van een geschil na rappel niet heeft voldaan;
 - j. een verzoek tot toekenning van schadevergoeding meer bedraagt dan € 25.000,-;
 - k. het geschil ter beoordeling aan de burgerlijke rechter is voorgelegd dan wel deze reeds inhoudelijk uitspraak heeft gedaan in het geschil.
2. Indien de commissie verzoeker niet ontvankelijk verklaart in zijn geschil, stelt zij verzoeker en verweerder binnen een maand na ontvangst van het geschil schriftelijk en gemotiveerd in kennis van deze beslissing.

HOOFDSTUK 4 BEHANDELING VAN HET GESCHIL

Artikel 12 Behandeling van het geschil

1. Als het geschil voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen bevestigt de commissie schriftelijk binnen een week de ontvangst van het geschil aan verzoeker en verweerder.
2. De commissie stelt verweerder in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op het voorgelegde geschil te reageren.
3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de commissie terstond uitspraak doen.
4. De commissie draagt er zorg voor dat alle stukken over en weer schriftelijk ter kennis van partijen worden gebracht.

Artikel 13 Horen van partijen

1. De commissie kan besluiten een hoorzitting te houden om partijen de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Tijdens de hoorzitting zijn de zittingscommissie en de secretaris aanwezig.
3. De hoorzitting is niet openbaar. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de commissie.
4. Partijen worden tijdig opgeroepen voor het bijwonen van een hoorzitting.
5. De hoorzitting wordt gehouden op een locatie die redelijkerwijs bereikbaar en toegankelijk is voor partijen.

6. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van partijen kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
7. Partijen kunnen tot uiterlijk een week voor de zitting stukken indienen.

Artikel 14 Inwinnen en raadplegen informatie

1. De commissie is bevoegd informatie in te winnen en stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de beslechting van het geschil.
2. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van informatie en het raadplegen of inzien van stukken met toestemming van verzoeker en, indien deze niet zelf het geschil heeft voorgelegd, van cliënt.

Artikel 15 Getuigen en deskundigen

1. De commissie kan wanneer zij dit voor de behandeling van het geschil nodig acht, getuigen oproepen, deskundigen inschakelen en een plaatsopneming bepalen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.
2. In geval van een deskundigenonderzoek stelt de commissie partijen in de gelegenheid schriftelijk binnen twee weken te reageren op het deskundigenbericht.
3. De commissie kan ook op verzoek van partijen getuigen en deskundigen horen. Partijen doen dit verzoek uiterlijk een week schriftelijk voorafgaand aan de zitting onder vermelding van de redenen van het verzoek en naam, functie en e-mailadres van de getuigen en deskundigen.
4. Getuigen worden gehoord indien zij de minimale leeftijd van 18 jaar hebben bereikt.

Artikel 16 Bijstand derden en gemachtigden

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden en zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Ten aanzien van de vertegenwoordiging dient een schriftelijke machtiging te worden ingediend.
2. Kosten voor rechtsbijstand zijn voor degene die de bijstand inroept.

HOOFDSTUK 5 EINDE GESCHILLENBEHANDELING

Artikel 17 Stopzetting behandeling geschil

1. De commissie stopt met de behandeling van het geschil wanneer verzoeker daarom schriftelijk verzoekt.
2. De commissie stelt partijen schriftelijk van het stopzetten van de behandeling op te hoogte.
3. In geval van stopzetten van de behandeling wordt het griffiegeld niet terugbetaald aan verzoeker en vervalt het aan de Stichting.

Artikel 18 Uitspraak

1. De commissie doet een definitieve uitspraak over het geschil bij wege van een bindend advies.
2. De commissie beslist op basis van Nederlands recht met inachtneming van hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Zij beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De commissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak, tenzij het gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen noodzakelijk is om binnen een kortere termijn uitspraak te doen.
4. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en de gehele of gedeeltelijke (on)gegrondheid van het geschil.
5. De uitspraak van de commissie bevat ten minste:
 - a. namen van partijen;
 - b. namen van de leden van de zittingscommissie;
 - c. een omschrijving van het geschil;
 - d. de standpunten van partijen;
 - e. de gevolgde procedure;
 - f. de beslissing;
 - g. gronden van de beslissing;

- h. eventuele aanbevelingen of advies;
 - i. datum en ondertekening door de voorzitter van de zittingscommissie.
6. De commissie stuurt een afschrift van de uitspraak aan partijen.
 7. De procedure eindigt met de uitspraak van de commissie.
 8. Tegen het bindend advies staat geen hoger beroep open.
 9. De commissie kan voorts, behoudens voor zover het de toekenning van schadevergoeding betreft, iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
 10. De commissie kan verweerder veroordelen in de kosten van de behandeling van een geschil tot maximaal € 2.500,- wanneer deze niet meewerkt aan de behandeling van het geschil overeenkomstig dit reglement.
 11. De commissie kan verzoeker niet veroordelen in de kosten van de behandeling van een geschil, tenzij het kosten betreft die nodeloos door hem zijn veroorzaakt. Deze veroordeling geldt tot een bedrag van maximaal € 1.000,-.

Artikel 19 Minnelijke regeling, voorlopige uitspraak en tussenuitspraak

1. De commissie is bevoegd een minnelijke regeling tussen partijen te beproeven voordat een bindende einduitspraak wordt gedaan. In geval gedurende de procedure een minnelijke regeling wordt bereikt, kan deze door de commissie op schrift worden gesteld en aan partijen bevestigd, waarmee het geschil wordt geacht te zijn ingetrokken.
2. Op gezamenlijk verzoek van partijen is de commissie bevoegd een voorlopige uitspraak te doen. De eventuele onomkeerbare gevolgen van de uitspraak en de schade die ontstaat wanneer de einduitspraak anders luidt dan de voorlopige uitspraak, blijven voor risico en rekening van de betreffende partij.
3. Op gezamenlijk verzoek van partijen is de commissie bevoegd een tussenuitspraak te doen.

Artikel 20 Toekenning schadevergoeding

1. Op verzoek van verzoeker is de commissie bevoegd verweerder te veroordelen tot vergoeding van geleden schade tot een maximum van € 25.000,-.
2. Het verzoek tot toekenning van een schadevergoeding wordt gelijktijdig met het voorleggen van het geschil ingediend bij de commissie.
3. Verzoeker dient aan te tonen en te onderbouwen dat de schade daadwerkelijk is geleden.
4. Het verzoek om toekenning van een schadevergoeding wordt beoordeeld op basis van Nederlands aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht.

HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 21 Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een geschil betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hun uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
3. De geheimhoudingsplicht van allen die bij een geschil betrokken zijn geweest, duurt voort na beëindiging van hun functie in het kader van het reglement.
4. De commissie behandelt gegevens in het kader van de geschillenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

Artikel 22 Openbaarmaking

De commissie maakt de uitspraken van de aan haar voorgelegde geschillen op zodanige wijze elektronisch openbaar dat deze niet tot personen herleidbaar zijn. Van elektronische openbaarmaking wordt afgezien als de bij het geschil betrokken belangen zich daartegen verzetten.

Artikel 23 Jaarverslag

1. De commissie brengt jaarlijks een verslag uit waarin ten minste staat vermeld:
 - a. de bij de commissie aangesloten zorgaanbieders;

- b. de samenstelling van de commissie;
 - c. het aantal, de aard en de wijze van afhandeling van de geschillen die bij de commissie zijn voorgelegd.
2. De commissie zendt een afschrift van het jaarverslag aan het Staattoezicht op de volksgezondheid en maakt het jaarverslag elektronisch openbaar.
 3. Voorgaande dient in zodanige weergave te geschieden dat deze niet tot personen herleidbaar is.

Artikel 24 Registratie geschillen; bewaring geschillendossiers

De commissie registreert alle geschillen en bewaart alle stukken met betrekking tot een geschil en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

Artikel 25 Inwerkingtreding, evaluatie, wijziging en openbaarmaking reglement

1. Het reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting in samenspraak met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren.
2. Het reglement wordt na inwerkingtreding jaarlijks geëvalueerd door het bestuur van de Stichting en de commissie.
3. De Stichting deelt wijzigingen in het reglement en andere gegevens die van belang zijn voor het behoud van de erkenning mede aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).
4. De commissie maakt dit reglement elektronisch openbaar en verstrekt een ieder die hierom verzoekt kosteloos elektronisch een exemplaar daarvan.
5. Het reglement treedt in werking op 05-04-2018

Artikel 26 Slotbepalingen

1. De Stichting en haar werknemers, de leden van de commissie en de secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot geschillen waarop dit reglement van toepassing is.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.