

# 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 Bevoegdheid commissie**

1. De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.
2. Op verzoek van verzoeker is de commissie bevoegd verweerder te veroordelen tot vergoeding van geleden schade tot een maximum van € 25.000,-. De commissie is niet bevoegd indien het een geschil betreft met een financieel belang van meer dan € 25.000,-, tenzij verzoeker bereid is te verklaren om zijn vordering te beperken tot € 25.000,- en afstand te doen van het meerdere.
3. De commissie is niet bevoegd een geschil te behandelen waarover door een geschilleninstantie of bij de rechter een procedure aanhangig is gemaakt of deze reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

### **Artikel 4 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.
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 5 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 4 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 6 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 7 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 4 blijft gewaarborgd.

## **Artikel 8 Procedurele bevoegdheden commissie**

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

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor het geschil relevante stukken;
- 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 9 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 10 Kosten**

1. Degene die het geschil ter beslechting voorlegt, voldoet voor het in behandeling nemen van een geschil een bedrag van € 90,-.
2. Wanneer de uitspraak verzoeker geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 90,- door de zorgaanbieder aan hem terugbetaald.

3. Partijen dragen zelf de kosten die in het kader van het geschil 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 11 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 9 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 12 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 9 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. de klacht als bedoeld in artikel 14 Wkkgz niet schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend binnen een jaar volgend op het moment dat verzoeker bekend is geworden met (de gevolgen van) de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn;
  - e. het geschil niet aan de commissie is voorgelegd binnen een jaar volgend op het moment dat het geschil overeenkomstig artikel 9 lid 4 aanhangig kan worden gemaakt;
  - f. degene die het geschil heeft voorgelegd geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie;
  - g. 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;
  - h. degene die het geschil heeft voorgelegd de kosten voor het in behandeling nemen van een geschil na rappel niet heeft voldaan.
2. Indien de commissie verzoeker niet ontvankelijk verklaart in zijn geschil, stelt zij verzoeker en verweerder zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd in kennis van deze beslissing.

### **HOOFDSTUK 4 BEHANDELING VAN HET GESCHIL**

#### **Artikel 13 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 14 Horen van partijen**

1. De commissie houdt een hoorzitting om partijen de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten, tenzij gegronde redenen bestaan om van een hoorzitting af te zien.
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 vijf werkdagen voor de zitting stukken indienen.

#### **Artikel 15 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 16 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 17 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 van rechtsbijstand zijn voor degene die de bijstand inroept.

### **HOOFDSTUK 5 EINDE GESCHILLENBEHANDELING**

#### **Artikel 18 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 19 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 verstuurt 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 20 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. De commissie is bevoegd een tussenuitspraak te doen.

## **Artikel 21 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 22 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 23 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 24 Jaarverslag

1. De Stichting 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 Stichting zendt een afschrift van het jaarverslag aan het Staatstoezicht 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 25 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 26 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 1 januari 2021.

### Artikel 27 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.

## 2025 Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg

In dit klachtenreglement is een klachtenregeling opgenomen. Deze klachtenregeling is bedoeld voor (vertegenwoordigers en nabestaanden van) cliënten van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

In Nederland zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling op te stellen. Dit staat in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het is van belang dat een klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De behandeling van een klacht is dan ook gericht op het bereiken van een goede oplossing voor beide partijen.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten van cliënten behandelt over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar.

Dit klachtenreglement voldoet aan de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

- In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - Wkkgz*: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - Uitvoeringsbesluit Wkkgz*: het besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wkkgz, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - Zorgaanbieder*: de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
  - Cliënt*: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
  - Klager*: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
  - Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder is begaan tegenover een cliënt. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten. Het gaat uitdrukkelijk niet om niet zorg gerelateerde onderwerpen zoals facturen, geschillen over overeenkomsten of problemen in de woning.
  - Klachtenfunctionaris*: de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

### Artikel 2 De informele oplossing en de formele procedure

- Een cliënt met een klacht richt zich bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om gezamenlijk tot een informele oplossing te komen.
- Een cliënt kan de klacht ook rechtstreeks bij Klachtenportaal Zorg indienen. Dit kan ook nadat de zorgaanbieder en de klager niet tot een informele oplossing zijn gekomen. De klachtenfunctionaris kan de klager bij het indienen van de klacht ondersteunen.

### Artikel 3 In behandeling nemen van de klacht

- Als niet tot een informele oplossing is gekomen of als de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, dan kan de klager een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
- De klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bijvoorbeeld bij het formuleren en het indienen van een klacht.



3. De datum waarop de zorgaanbieder door de klachtenfunctionaris op de hoogte is gebracht van de klacht, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, zoals bedoeld in artikel 8 van deze klachtenregeling.
4. Indien een klacht door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt wordt ingediend, kan Klachtenportaal Zorg vragen waar de vertegenwoordigingsbevoegdheid uit blijkt.

#### **Artikel 4 Buiten behandeling laten klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en een e-mailadres van de klager;
  - b. een datum;
  - c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
  - d. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
  - e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
  - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de vertegenwoordigingsbevoegdheid aannemelijk heeft kunnen maken, als bedoeld in artikel 3, derde lid, en in de gelegenheid is gesteld om dit binnen twee weken alsnog te doen;
  - c. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder e;
  - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd);
  - e. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
  - f. de klacht betrekking heeft op de Wet zorg en dwang (Wzd);
  - g. de klacht betrekking heeft op jeugdzorg die onder de Jeugdwet valt;
  - h. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
  - i. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - j. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van het indienen van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden. De gedraging of de gevolgen van deze gedraging moet voor klager dan wel korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden.
  - k. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

#### **Artikel 5 Overdracht en gecombineerde behandeling klachten**

1. Als de klacht op een andere zorgaanbieder betrekking heeft, dan zorgt de eerst aangeschreven zorgaanbieder voor een zorgvuldige overdracht aan de andere zorgaanbieder. De klager moet daar toestemming voor geven.
2. Als een klacht betrekking heeft op meer dan een zorgaanbieder, dan overleggen de klachtenfunctionarissen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen. De klager moet daar toestemming voor geven.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

#### **Artikel 7 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
  - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een oplossing te komen;
  - c. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - d. de klager op zijn verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;

- e. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht;
  - f. de zorgaanbieder te voorzien van informatie en procesmatig te ondersteunen bij het opstellen van een reactie op de klacht;
  - g. de klager en de zorgaanbieder op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
  - h. de verslaglegging van de voortgang van de klachtbehandeling en de resultaten;
  - i. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wil voortzetten.
2. Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
  3. De klachtenfunctionaris heeft zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager geen inzage in het behandeldossier.
  4. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
  5. De klachtenfunctionaris hoort en kent de standpunten van de zorgaanbieder en de klager. De zorgaanbieder en de klager zijn daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
  6. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze zijn functie kan uitoefenen, moet dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder worden gemeld. In dat geval wordt een andere klachtenfunctionaris aangewezen.
  7. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## **Artikel 8 Termijnen**

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, via de klachtenfunctionaris een brief van de zorgaanbieder waarin gemotiveerd de uitkomst het onderzoek van de klacht staat, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het verrichten van zorgvuldig onderzoek daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd.
4. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) informeert klager in zijn schriftelijk oordeel over de klacht over de mogelijkheid voor klager om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Klachtportaal Zorg.

## **Artikel 9 Intrekking van de klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mede aan de zorgaanbieder en de klager.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
  - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
  - aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

## **Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij (de vertegenwoordigers van) cliënten wordt bekendgemaakt door vermelding op de website, het verstrekken van folders en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

## **Artikel 11 Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

## **Artikel 12 Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel bekend moet worden geacht. Dit

betekent dat deze gegevens, niet aan derden mogen worden verstrekt, tenzij sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

### **Artikel 13**      **Verslaglegging**

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtenfunctionarissen.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
- Het jaarverslag is op te vragen en wordt op de website gepubliceerd.

### **Artikel 14**      **Bewaarplicht**

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond.

### **Artikel 15**      **Inwerkingtreding**

De klachtenregeling is met instemming van representatieve organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg. De klachtenregeling treedt per 1 januari 2024 in werking.

## **Privacyreglement Klachtenportaal Zorg B.V.**

In dit Privacyreglement gebruikt **Klachtenportaal Zorg B.V.** een aantal definities (deze definities kunnen in enkelvoud en meervoud worden gebruikt):

**Cookie:** een klein bestand dat via een internetsite in uw browser wordt geplaatst en informatie over uw bezoek aan de internetsite van **Klachtenportaal Zorg B.V.** registreert;

**Reglement:** dit privacyreglement;

**Privacywetgeving:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### **1. Toelichting op het Reglement**

**Klachtenportaal Zorg B.V.** mag de gegevens die u aan haar verstrekt niet zonder meer verwerken. De Privacywetgeving is bedoeld om de privacy van personen te beschermen. Door deze wetgeving wordt het toegestane gebruik van uw persoonsgegevens door anderen beperkt. Op grond van deze wet heeft **Klachtenportaal Zorg B.V.** de plicht om haar klanten:

- op de hoogte te stellen van de wijze waarop en het doel waarmee gegevens door **Klachtenportaal Zorg B.V.** worden verwerkt;
- te melden wie de gegevens kunnen inzien;
- voor het verwerken van bepaalde gegevens toestemming te vragen.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** vindt uw privacy belangrijk. Daarom geeft **Klachtenportaal Zorg B.V.** in dit Reglement een toelichting op hoe zij met uw gegevens omgaat, wat het doel is van het gebruik daarvan en voor de verwerking van welke gegevens **Klachtenportaal Zorg B.V.** expliciet om uw toestemming moet vragen.

### **2. De persoonsgegevens die Klachtenportaal Zorg B.V. gebruikt en het doel van het gebruik**

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verwerkt (mogelijk) uw persoonsgegevens als u:

- klant bent van **Klachtenportaal Zorg B.V.**;
- een klacht heeft ingediend via **Klachtenportaal Zorg B.V.**;
- een zakelijke relatie bent van **Klachtenportaal Zorg B.V.**;
- u aanmeldt voor nieuwsbrieven;
- de website bezoekt;
- (via het contactformulier) contact met **Klachtenportaal Zorg B.V.** opneemt.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, adres, telefoonnummer, IBAN-nummer, e-mailadres, titel en functie als u klant bent. Daarnaast worden, voor zover u daarover beschikt, uw AGB code en BIG nummer verwerkt.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres als u een klacht indient via ons. Daarnaast wordt informatie verwerkt voor zover inbegrepen in de klacht over uw geboortedatum en relevante medische informatie.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** geeft de persoonsgegevens van klagers direct door aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg, tenzij de klager kiest voor bemiddeling door **Klachtenportaal Zorg B.V.** Als deze bemiddeling voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, zal de klachtencommissie Jeugdzorg de behandeling van de klacht overnemen en stuurt **Klachtenportaal Zorg B.V.** de klacht en bijbehorende persoonsgegevens alsnog door naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** geeft geen persoonsgegevens door aan de geschillencommissie Wkkz of Wmo. Aan deze commissies dient een klager apart een geschil voor te leggen als bemiddeling bij de klacht door **Klachtenportaal Zorg B.V.** niet tot een oplossing heeft geleid.

Klachten en bijbehorende persoonsgegevens die gaan over de Wet zorg en dwang worden direct naar de ambtelijk secretaris van de commissie die deze klachten behandelt, doorgezonden.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres als u een zakelijke relatie bent.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, telefoonnummer en e-mailadres als u zich aanmeldt voor de nieuwsbrief of contact opneemt via het contactformulier op de website.

Deze gegevens stellen **Klachtenportaal Zorg B.V.** in staat om:

- de overeenkomst die klanten met **Klachtenportaal Zorg B.V.** sluiten financieel en administratief te kunnen afhandelen;
- de dienstverlening te kunnen leveren;
- klanten/cliënten of geïnteresseerden te kunnen bereiken als dat nodig is;
- de dienstverlening verder te ontwikkelen/te optimaliseren.

## Cookies

**Klachtenportaal Zorg B.V.** en derden plaatst/plaatsen cookies in de browser van cliënten en andere bezoekers van de website. Deze gegevens stellen **Klachtenportaal Zorg B.V.** in staat om:

- te registreren welke internetsites/internetpagina's u bezoekt;
- de functionaliteit en de inhoud van de website te verbeteren;
- bij te houden voor welke onderwerpen of toepassingen websitebezoekers zich interesseren; • ervoor te zorgen dat u niet steeds dezelfde informatie ontvangt;
- het productaanbod te verbeteren.

## Toelichting met betrekking tot het plaatsen van cookies

Als u de website bezoekt worden er automatisch cookies geplaatst waarmee **Klachtenportaal Zorg B.V.** bepaalde informatie kan bijhouden. Zie voor meer informatie het cookiebeleid op de website.

## 3. Verstrekking persoonsgegevens aan derden

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verstrekt geen persoonsgegevens aan personen of bedrijven buiten de **Klachtenportaal Zorg B.V.**, tenzij:

- een wettelijk voorschrift dat verplicht;
- dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van een overeenkomst die **Klachtenportaal Zorg B.V.** met u heeft gesloten;
- u daarvoor toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld toestemming voor het plaatsen van cookies (zie hiervoor het cookiebeleid).

#### 4. Plichten/beveiligde toegang/geheimhouding/bewaartermijn

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verwerkt uw persoonsgegevens uitsluitend overeenkomstig de wet. Dit houdt (onder meer) in dat de gegevens alleen worden verwerkt voor het doel waarvoor ze worden verkregen en op een behoorlijke/zorgvuldige wijze overeenkomstig de wet en dit Reglement.

Uw persoonsgegevens kunnen enkel en alleen door personen werkzaam voor **Klachtenportaal Zorg B.V.**

worden ingezien, tenzij in dit Reglement anders is bepaald. Al uw persoonsgegevens worden door **Klachtenportaal Zorg B.V.** beveiligd tegen onbevoegde toegang. De beveiliging bestaat uit:

- het hebben van een persoonlijk wachtwoord voor iedere persoon werkzaam voor **Klachtenportaal Zorg B.V.** om in te loggen in het digitale systeem;
- een geheimhoudingsplicht voor de personen werkzaam voor **Klachtenportaal Zorg B.V.** ten aanzien van alle aan **Klachtenportaal Zorg B.V.** verstrekte persoonsgegevens;
- technische maatregelen door **Klachtenportaal Zorg B.V.** overeenkomstig de wet, om het door haar gebruikte systeem te beveiligen tegen inbreuken van buitenaf.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** bewaart uw persoonsgegevens zo lang als nodig is voor een goede bedrijfsvoering, met in achtneming van een redelijke termijn. De wet kan een andere bewaartermijn voorschrijven. Als dat zo is zal **Klachtenportaal Zorg B.V.** zich aan de voorgeschreven wettelijke bewaartermijn houden.

#### 5. Uw rechten als betrokkene

- **Het recht op informatie.** U heeft het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden en met welk doel.
- Inzagerecht. U heeft het recht op inzage in en afschriften van die gegevens voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad.
- **Het recht op correctie en verwijdering.** U heeft het recht om gegevens te corrigeren, aan te passen of te verwijderen. Aan het recht op (gedeeltelijke) verwijdering van uw gegevens kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens niet van aanmerkelijk belang is voor een ander en de gegevens niet op grond van een wettelijke regeling bewaard dienen te blijven;
- **Het recht van verzet.** In bepaalde gevallen heeft u het recht om zich tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.
- **Het recht op dataportabiliteit.** U heeft het recht om persoonsgegevens die van u worden bewaard te ontvangen en over te dragen naar een andere organisatie.
- **Het recht op een menselijke blik bij geautomatiseerde besluiten.** Bij een geautomatiseerd besluit heeft u het recht om de beslissing te laten nemen door menselijke tussenkomst.

Mocht u gebruik willen maken van genoemde rechten dan kunt u per e-mail een verzoek sturen naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Als uw verzoek wordt afgewezen dan zal dat worden onderbouwd. Een reden kan zijn dat uw dossier informatie bevat die van belang is of kan zijn voor anderen. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van uw verzoek bericht daarover van **Klachtenportaal Zorg B.V.**

Ook als u een klacht heeft over de wijze van verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met **Klachtenportaal Zorg B.V.** en probeert **Klachtenportaal Zorg B.V.** er samen met u uit te komen.

Heeft u een (andere) opmerking, vraag of suggestie? Of wilt u bezwaar maken tegen de nieuwsbrief door **Klachtenportaal Zorg B.V.**? Ook daarvoor kunt u contact met **Klachtenportaal Zorg B.V.** opnemen.

Uiteraard zal **Klachtenportaal Zorg B.V.** ook met de in dit verband verstrekte persoonsgegevens vertrouwelijk en zorgvuldig omgaan.

De actuele contactgegevens zijn te vinden op de website van **Klachtenportaal Zorg B.V.**.

Privacyreglement **Klachtenportaal Zorg B.V.** versie maart 2022.