

## Geschilleninstantie **Coöperatie De Zorgprofessional**

De Geschilleninstantie van de Coöperatieve Vereniging Zelfstandige Zorgprofessionals u.a. is ingericht conform en geeft uitvoering aan de *Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (WKKKGZ)*. De wet gaat onder andere over de behandeling van klachten en geschillen van cliënten en/of hun belangenbehartigers door een onafhankelijke geschilleninstantie. In deze wet, alsmede in de nadere uitwerking daarvan, is de solistische zorgverlener benoemd als zelfstandig verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorgverlening. De solistische zorgverlener kent geen cliëntenraad maar behoort wel een klachtenfunctionaris te benoemen en aangesloten te zijn bij een Geschilleninstantie. Beide zijn onafhankelijk en worden gefaciliteerd door de Coöperatie, verder te noemen De Zorgprofessional.

Ter versterking van het cliëntenbelang zal een vertegenwoordiger van Zorgbelang Nederland deelnemen in de vaste samenstelling van de Geschilleninstantie.

### **Algemeen**

#### **Doel van de geschillenregeling**

Deze geschillenregeling is bedoeld voor die situaties waarin klachten niet gewoon in onderling overleg kunnen worden afgehandeld. Ook niet met bemiddeling van de klachtenfunctionaris van De Zorgprofessional. Met andere woorden, wanneer een cliënt, nabestaande van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt die een klacht heeft zich niet tot de aangeklaagde kan of wil wenden, of wanneer een klacht door de laatste(n) naar de mening van de klager niet naar tevredenheid is opgelost. Een geschil kan ook worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, als de instelling diens geschil in onvoldoende mate wegneemt door de mededeling omtrent het oordeel over het geschil.

Een geschil met een zorgverlener kan worden voorgelegd door een stichting of vereniging met een volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

De geschillenregeling heeft tot doel:

- a. een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers;
- b. recht te doen aan de belangen van de individuele klager met inachtneming van de rechten en gerechtvaardigde belangen van de aangeklaagde;
- c. bij te dragen aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg, zoals verleend door de leden van De Zorgprofessional.

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze geschillenregeling De Zorgprofessional wordt verstaan onder:

1. *De Zorgprofessional*: Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals u.a.
2. *Instelling/voorziening*: een organisatorisch verband dat behoort tot een bij algemene maatregel van bestuur aangewezen categorie van instellingen die zorg verlenen ingevolge de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Zorgverzekeringswet
3. *Dagelijks Bestuur*: het Dagelijks Bestuur is belast met de algehele leiding van De Zorgprofessional.
4. Geschilleninstantie: zoals bedoeld in de *Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (WKKKGZ)*, ingesteld door het Dagelijks Bestuur.
5. *Klachtenfunctionaris*: de onafhankelijke functionaris die door het Dagelijks Bestuur is aangesteld en wordt belast met de opvang en bemiddeling van een (mondeling) geuit ongenoegen of klacht.
6. *Cliënt*: De persoon aan wie een lid van De Zorgprofessional zorg verleent of heeft verleend.
7. *Klacht*: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen of handelingen of nalaten van zorgverlener, zijnde lid van De Zorgprofessional. Deze regeling kent twee categorieën klachten:
  - a. *algemene klacht*: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen en/of handelingen en/of nalaten van De Zorgprofessional en/of leden van De Zorgprofessional.
  - b. *ernstige klacht*: klachten waarvan de geschilleninstantie van mening is dat deze klacht een dermate grote negatieve impact heeft op de zorg, dat ze niet binnen het kader van de geschilleninstantie kan blijven en waarvan de overtuiging bestaat dat er andere acties nodig zijn dan die welke tot de bevoegdheden van de geschilleninstantie behoren.

8. *Klager*: iemand die een klacht indient. Dit kan een cliënt zijn of zijn wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, een klacht indienen.

9. *Aangeklaagde*: een zorgverlener, lid van of werkzaam middels De Zorgprofessional tegen wie de klacht is gericht.

10. *Zorgverlener*: een solistische beroepsbeoefenaar, tevens lid van De Zorgprofessional, die zorg verleent zoals omschreven in de Zorgverzekeringswet (ZVW), de Wet Langdurige Zorg (WLZ) alsmede wetten omtrent de kwaliteit (WKKGZ), beroepsuitoefening, en privacy..

11. *Geschil*: klacht die (al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris) wordt voorgelegd aan de geschilleninstantie

## **Geschilleninstantie**

### **Artikel 2 De samenstelling en de totstandkoming van de Geschilleninstantie**

Voor De Zorgprofessional en haar leden is een onafhankelijke Geschilleninstantie belast met de behandeling van klachten en geschillen volgens de bepalingen van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (WKKGZ).

#### **2.1 Benoeming en samenstelling**

1. De geschilleninstantie bestaat uit minimaal drie onafhankelijke leden.

2. De geschilleninstantie bestaat uit:

a. een onafhankelijke voorzitter-jurist (en een plaatsvervanger) met de titel meester in rechten; de voorzitter mag niet bij of voor De Zorgprofessional werkzaam zijn geweest en is bij voorkeur gespecialiseerd in het gezondheidsrecht;

b. twee leden voorgedragen door de Raad van Bestuur.

c. een vertegenwoordiger namens een landelijke cliëntenorganisatie, te weten Zorgbelang Nederland.

3. Het Dagelijks bestuur van De Zorgprofessional benoemt de leden en de plaatsvervangende leden.

Zorgbelang Nederland benoemt een vertegenwoordiger uit of namens haar organisatie.

4. Aan de Geschilleninstantie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, aangewezen vanuit De Zorgprofessional. De ambtelijk secretaris is geen lid van de geschilleninstantie.

5. Per geschil wordt gekeken naar de definitieve samenstelling van de Geschilleninstantie. De Geschilleninstantie bestaat altijd uit een oneven aantal leden, er is minstens één lid die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit en de vertegenwoordiger namens Zorgbelang Nederland

6. Geen der bij het geschil betrokken partijen heeft een bevoorrechte positie bij de samenstelling van de Geschilleninstantie toegekend.

7. In de Geschilleninstantie hoort ook één vertegenwoordiger te zijn namens de beroepsgroep, gelijkwaardig aan de aangeklaagde professional. Wij werken met een grote diversiteit aan beroepsgroepen en dus zal per casus een onafhankelijke gelijkwaardige professional worden gevraagd deel te nemen in de behandeling van het geschil.

#### **2.2 Zittingsduur**

De zittingsduur van de leden van de geschilleninstantie is vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming. De geschilleninstantie stelt een rooster van aftreden op waarbij de continuïteit van het werk wordt gewaarborgd.

#### **2.3 Ontslag**

Het Dagelijks Bestuur kan, al dan niet op verzoek van de geschilleninstantie een lid ontslaan uit zijn functie. Redenen hiervoor zijn onder meer:

1. eigen verzoek van het lid van de geschilleninstantie;

2. einde van de zittingsperiode van lid van de geschilleninstantie

3. kennelijke ongeschiktheid voor de taak.

### **Artikel 3 Taken, bevoegdheden en werkwijze van de Geschilleninstantie**

#### **3.1 Bemiddeling**

Indien klager rechtstreeks de Geschilleninstantie benadert, wat in sommige gevallen mogelijk, dan wel gerechtvaardigd kan zijn, zal eerst worden onderzocht of:

1. Als klager hiertoe bereid is, wordt, eerst zoveel mogelijk door klager zelf in de lijn naar een oplossing gezocht door bespreking van het ongenoegen / de klacht met de zelfstandige zorgverlener.

2. Wanneer het, zoals in lid 1 beschreven mislukt of niet mogelijk is, wordt de klager verwezen naar de Klachtenfunctionaris en bezien of bemiddeling mogelijk is. De Klachtenfunctionaris kijkt samen met de klager en de aangeklaagde om een oplossing te vinden voor de klacht zonder tussenkomst van de Geschilleninstantie. Er zijn voor de klager en geklaagde geen kosten verbonden voor tussenkomst van de Klachtenfunctionaris. De klager heeft ook de mogelijkheid van bemiddeling af te zien en zijn klacht rechtstreeks te zenden aan de Geschilleninstantie. Als de klacht wordt voorgedragen aan de geschilleninstantie wordt de klacht als "geschil" verder behandeld

### **3.2 Indienen van een geschil bij de geschilleninstantie**

1. Een geschil wordt schriftelijk bij het secretariaat van de Geschilleninstantie ingediend onder vermelding van de naam en adres van de indiener, dagtekening en de omschrijving van de gedraging, etc. waartegen het geschil gericht is. Als het geschil door een vertegenwoordiger wordt ingediend, wordt ook de naam en adres van de cliënt vermeld.

2. In geval van vertegenwoordiging van de cliënt, kan de Geschilleninstantie besluiten om rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken. 3. Klager kan bij de formulering van zijn geschil zo nodig een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

4. Geschillen worden gezonden aan het secretariaat van de Geschilleninstantie. Mocht een geschil binnenkomen, anders dan bij het secretariaat van de Geschilleninstantie, dan dient dit geschil – alsnog door de ontvanger – doorgezonden te worden aan het secretariaat van de Geschilleninstantie.

5. De secretaris van de Geschilleninstantie zendt direct na ontvangst van het geschil maar uiterlijk binnen twee weken een bevestiging aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure. 6. De secretaris van de Geschilleninstantie stelt de aangeklaagde direct na ontvangst van het geschil doch uiterlijk binnen twee weken op de hoogte van het geschil en de inhoud ervan. Het geschil wordt via de post verstuurd en er wordt telefonisch gebeld door de secretaris van de Geschilleninstantie dat de aangeklaagde is aangeklaagd.

7. De secretaris van de Geschilleninstantie brengt direct na ontvangst van het geschil doch uiterlijk binnen twee weken het Dagelijks Bestuur op de hoogte van het ingediende geschil en de inhoud ervan.

8. Het secretariaat verstuurt op aangeven van de Geschilleninstantie de oproepen voor de deelname aan het onderzoek aan de te horen personen.

9. Een geschil kan worden voorgelegd als:

a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder

b. de mededeling met het oordeel over het ingestelde onderzoek, de klacht onvoldoende mate wordt weggenomen.

c. van de indiener van het geschil 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.

d. een persoon van mening is ten onrecht niet als vertegenwoordiger wordt beschouwd door de zorgaanbieder.

10. Geschilleninstantie is bevoegd een geschil niet in behandeling te nemen indien degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt naar haar oordeel geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de Geschilleninstantie. Als er sprake is van een ernstige klacht kan deze buiten de bevoegdheid van de geschilleninstantie vallen en zal klager worden geadviseerd deze aan een daarvoor geëigende instantie voor te leggen.

11. De Geschilleninstantie is bevoegd op gezamenlijk verzoek van alle betrokken partijen een voorlopige uitspraak te doen.

12. De Geschilleninstantie is bevoegd een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen.

### **3.3 Wraking en verschoning**

Klager, aangeklaagde (wraking) of een lid van de Geschilleninstantie (verschoning) kunnen bezwaar maken tegen deelname van een lid van de Geschilleninstantie aan de afhandeling van een geschil. Hij dient dit bezwaar met vermelding van redenen in te dienen. Wraking kan zijn op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid zouden bemoeilijken. De Geschilleninstantie beoordeelt het bezwaar. Als de Geschilleninstantie het bezwaar gegrond acht, dan zal het gewraakte lid dan wel het lid dat verzocht heeft om verschoning niet deelnemen aan de afhandeling van dit geschil.

## **Geschillenprocedure**

### **Artikel 4 Behandeling van het geschil door de geschilleninstantie**

1. De Geschilleninstantie is zodanig samengesteld en treedt zodanig op, dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van een geschil zoveel mogelijk wordt gewaarborgd. De Geschilleninstantie bewaakt dat aan de behandeling van een geschil niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging het geschil rechtstreeks betrekking heeft. Bij de behandeling van het geschil bestaat de geschilleninstantie minimaal uit 3 leden.
2. De Zorgprofessional voorziet in de benodigde faciliteiten en middelen voor het goed functioneren van de Geschilleninstantie.
3. De Geschilleninstantie heeft vrije toegang tot de instelling/voorziening, met respect voor ieders persoonlijke levenssfeer.
4. Ten behoeve van de behandeling van het geschil is de Geschilleninstantie bevoegd tot:
  - a. het instellen van zelfstandig onderzoek, al dan niet met raadpleging van adviseurs.
  - b. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor schriftelijk toestemming door de klager gegeven te worden. Voor zover deze betrekking hebben op de zorgverlener dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende zorgverlener.
  - c. Het zich ter plaatse van de situatie op de hoogte stellen. De Zorgprofessional en/of het lid verleent haar medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid, binnen de grenzen van privacy en dienstverlening.
5. De Geschilleninstantie kan informatie inwinnen door inzage te vragen in alle gegevens die voor de behandeling van het geschil van belang zijn, met in achtneming van de bepalingen van artikel 8 van deze geschillenregeling.
6. De Geschilleninstantie kan iedereen werkzaam middels en/of binnen De Zorgprofessional verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot het geschil. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dat niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
7. De Geschilleninstantie kan bij strijdigheid van de geschillenregeling met andere interne regelingen de geschillenregeling laten prevaleren.
8. Het onderzoek door de Geschilleninstantie.
  - a. De secretaris is bevoegd tot het doen van voorbereidende werkzaamheden, ten behoeve van de commissiebehandeling van het geschil, zoals het verzamelen van gegevens.
  - b. De Geschilleninstantie onderzoekt of zij bevoegd is het geschil te behandelen en of het geschil ontvankelijk is. Indien de geschilleninstantie besluit tot niet-ontvankelijkheid van de klacht doet zij daarvan, met redenen omkleed, binnen vier weken na ontvangst van het geschil schriftelijk mededeling aan de klager en aan het Dagelijks Bestuur
  - c. De klager en de aangeklaagde worden door de Geschilleninstantie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd (hoor en wederhoor).
  - d. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
  - e. De geschilleninstantie hoort de klager en betrokkene(n) en eventueel anderen en/of getuigen en maakt een verslag op van deze gesprekken. De geschilleninstantie behandelt deze verslagen en eventuele nadere informatie als vertrouwelijke informatie. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat.
  - f. Het is toegestaan om gebruik te maken van een deskundige advies. Een deskundige dient uiterlijk 8 werkdagen voor de behandeling in de geschilleninstantie zijn bijdrage in te brengen in de procedure door deze aan de geschilleninstantie te sturen en gelijktijdig een afschrift aan de klager te sturen. Indien de klager of aangeklaagde of deskundigen wenst mee te brengen in de hoorzitting, dient dit zo spoedig mogelijk gemeld te worden (minimaal 8 werkdagen voor de behandeling in de geschilleninstantie (onder vermelding van persoonsgegevens). Dit kan ook minimaal 8 werkdagen schriftelijk aan de geschilleninstantie medegedeeld worden. Wanneer dit korter dan 8 werkdagen is kan de voorzitter de getuigen weigeren.
  - g. Wanneer klager zijn medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de Geschilleninstantie aanleiding zijn de behandeling te staken.
  - h. De zorgverlener die daartoe wordt opgeroepen, wordt geacht medewerking te verlenen.
  - i. Wanneer nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de geschilleninstantie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen.

9. Indien een geschil zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Geschilleninstantie het Dagelijks Bestuur daarvan in kennis. Indien de Geschilleninstantie niet is gebleken dat het Dagelijks Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Geschilleninstantie dit geschil aan de Inspectie voor Gezondheidszorg. Onder een geschil over een ernstige situatie wordt verstaan een geschil over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

10. De geschilleninstantie draagt er zorg voor dat de klager en aangeklaagde door hun naar voren gebrachte standpunten en feiten, alsmede van verklaringen van getuigen en deskundigen over en weer kennis nemen en daarop kunnen reageren.

### **Artikel 5 Geschillenafhandeling**

De Geschilleninstantie is bevoegd de wijze van afhandeling, eventuele protocollen en nadere interne spelregels op te stellen voor zover deze niet in strijd zijn met deze klachtengeschillenregeling en met het in de wet bepaalde.

### **Artikel 6 Uitspraak Geschilleninstantie**

1. Binnen de geschilleninstantie wordt een uitspraak over een geschil genomen door een meerderheid van stemmen. Elk lid van de geschilleninstantie heeft hierbij een gelijk aantal stemrecht. Onthouding van stemmen is hierbij niet mogelijk.

2. De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden na de indiening het geschil de klager, de aangeklaagde en het Dagelijks Bestuur gemotiveerd haar oordeel over het geschil. Dit advies is bindend en kan zijn 'gegrond' of 'ongegrond'. 3. Mocht het gezien de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te trachten, op korte termijn uitspraak te doen dan is dit mogelijk. Er zal er binnen een termijn van drie werkdagen na de zitting een besluit omtrent de tijdsduur van de uitspraak gemaakt te worden gedaan door het Dagelijks Bestuur. 4. De Geschilleninstantie is bevoegd om een vergoeding van de geleden schade te onderkennen tot een bedrag van €25.000,-.

5. De Geschilleninstantie kan dit oordeel over het geschil vergezeld doen gaan van een of meerdere adviezen/aanbevelingen ten behoeve de aangeklaagde en/of het Dagelijks Bestuur

6. Indien de onder sub 2 genoemde termijn niet door de Geschilleninstantie kan worden gerealiseerd dan doet de geschilleninstantie hiervan omkleed met redenen mededeling aan de klager, de aangeklaagde en het Dagelijks Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Geschilleninstantie haar oordeel over het geschil zal uitbrengen.

7. Bij de uitspraak van de Geschilleninstantie bestaat uit:

- a. Redenen van de totstandkoming van het oordeel
- b. Ondertekend door de leden van de Geschilleninstantie
- c. Uitspraak wordt schriftelijk gedaan en aan beide partijen meegedeeld
- d. uitspraak wordt elektronisch openbaar gemaakt volgens Artikel 6 lid 8.

8. De uitspraak wordt (elektronisch) openbaar gemaakt. De uitspraak wordt dusdanig openbaar gemaakt dat in de uitspraak niet herleidbaar is tot personen van de Zorgprofessional en cliënt of diens vertegenwoordiging.

### **Artikel 7 Beslissing en opvolging van de uitspraak van de Geschilleninstantie**

#### **7.1 Beslissing van de aangeklaagde**

Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Geschilleninstantie, deelt de aangeklaagde schriftelijk aan klager en de Geschilleninstantie mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt aangeklaagde dit mee aan klager en de Geschilleninstantie, onder vermelding van de redenen van het uitstel en de nieuwe termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar maakt.

#### **7.2 Opvolging door het Dagelijks Bestuur**

Indien de Geschilleninstantie tevens aanbevelingen heeft gedaan aan het Dagelijks Bestuur, dan zal deze binnen een maand na ontvangst van de aanbeveling schriftelijk meedelen of hij naar aanleiding van die aanbeveling maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt het Dagelijks Bestuur dit mee aan de Geschilleninstantie, onder vermelding van de redenen van het uitstel en de nieuwe termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar maakt. De Geschilleninstantie kan naar eigen inzicht bepalen of deze opvolging door het Dagelijkse Bestuur ook kenbaar wordt gemaakt aan de klager.

### **Artikel 8 Registratie en bewaring**

1. De Geschilleninstantie registreert de geschillen die bij haar worden ingediend.
2. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd. Hierbij worden de regels van het privacyreglement De Zorgprofessional in acht genomen.
3. De registratie van geschillen en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard. Beheer van het geschillenarchief wordt uitgevoerd door de klachtenfunctionaris binnen De Zorgprofessional.

### **Artikel 9 Geheimhouding en privacy**

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van het geschil en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit
2. Voorafgaande aan elke behandeling respectievelijk bemiddeling van het geschil, deelt de Geschilleninstantie respectievelijk de klachtenfunctionaris de in het geschillenreglement omschreven plichten met betrekking tot geheimhouding en privacy mee aan alle bij het geschil betrokkenen.

### **Artikel 10 Kosten van geschilbehandeling**

1. Voor de procedure van geschilbehandeling door de Geschilleninstantie worden geen kosten in rekening gebracht aan klager en aangeklaagde.
2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige door één van de partijen, én de overige kosten, komen voor rekening van de betrokken partij zelf.
3. Ieder lid van de geschilleninstantie heeft recht op een volledige vergoeding van de door hem of haar gemaakte kosten (reiskosten, portokosten).
4. Voor de bijeenkomst van de Geschilleninstantie in verband met afhandeling van een geschil ontvangen de leden van de geschilleninstantie een vergoeding, naar redelijkheid vast te stellen door het Dagelijks Bestuur.

### **Artikel 11 Jaarverslag**

1. De Geschilleninstantie brengt jaarlijks voor 1 maart van het daaropvolgende jaar aan het bestuur van De Zorgprofessional een openbaar jaarverslag uit, waarin worden aangegeven:
  - a. een beknopte beschrijving van de geschillenregeling De Zorgprofessional;
  - b. de wijze waarop leden van De Zorgprofessional die regeling onder de aandacht van hun cliënten hebben gebracht;
  - c. de samenstelling van de Geschilleninstantie;
  - d. in welke mate die Geschilleninstantie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in de WKKGZ;
  - e. het aantal en de aard van de door die Geschilleninstantie behandelde geschillen;
  - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die geschilleninstantie;
  - g. de aard van de maatregelen genomen door De Zorgprofessional naar aanleiding van het oordeel van de Geschilleninstantie.
2. De Zorgprofessional zendt het jaarverslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de Inspectie voor Gezondheidszorg, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 12 Wijze van openbaarmaking geschillenregeling**

Deze regeling wordt binnen veertien dagen nadat zij is vastgesteld openbaar gemaakt conform de communicatiestructuur van De Zorgprofessional. Het reglement is via het secretariaat van De Zorgprofessional beschikbaar.

#### **Artikel 13 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur
2. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

**Artikel 14 Toezicht**

Het Dagelijks Bestuur ziet erop toe dat de geschilleninstantie haar werkzaamheden verricht volgens deze geschillenregeling. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het Dagelijks Bestuur, gehoord hebbende de Geschilleninstantie.