

**REGLEMENT GESCHILLENINSTANTIE DE ZORGPROFESSIONAL**  
versie november '20

**Begripsomschrijving**

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

<i>aangeklaagde</i>	:	een zorgverlener, lid van of werkzaam middels De ZorgProfessional, tegen wie de klacht is gericht;
<i>cliënt</i>	:	de persoon aan wie een lid van De ZorgProfessional zorg verleent of heeft verleend. In de zin van dit reglement wordt daaronder tevens verstaan de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wet, een nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wet, de persoon die zijns inziens door de zorgverlener ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt beschouwd en de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt;
<i>Dagelijks Bestuur</i>	:	het Dagelijks Bestuur dat belast is met de algehele leiding van De ZorgProfessional;
<i>De ZorgProfessional</i>	:	Coöperatie Zelfstandige ZorgProfessionals U.A.;
<i>Geschilleninstantie</i>	:	zoals bedoeld in de Wet, ingesteld door het Dagelijks Bestuur;
<i>klachtenfunctionaris</i>	:	de onafhankelijke functionaris die door het Dagelijks Bestuur is aangesteld en is belast met de opvang en bemiddeling bij een (mondeling) geuit(e) ongenoegen of klacht;
<i>klager</i>	:	de cliënt die een klacht indient;
<i>schriftelijk</i>	:	per post of elektronisch per e-mail;
<i>zorgverlener</i>	:	een solistisch werkende beroepsbeoefenaar die zorg verleent in de zin van de Wet, tevens lid van De ZorgProfessional;
<i>Wet</i>	:	de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.

**Samenstelling en taak**

- Artikel 2.
1. De Geschilleninstantie bestaat uit een door De ZorgProfessional te bepalen aantal onafhankelijke leden, in ieder geval drie, waaronder: één voorzitter-jurist met de titel 'meester in de rechten', en twee leden, waarvan één de landelijke cliëntenorganisatie Zorgbelang Nederland vertegenwoordigt en één (solistische) zorgaanbieder vertegenwoordigt. Zorgbelang Nederland draagt één vertegenwoordiger uit of namens haar organisatie voor aan het Dagelijks Bestuur. In ieder geval twee leden worden voorgedragen door het Dagelijks Bestuur. Alle leden worden door het Dagelijks Bestuur benoemd.  
Aan de commissie wordt door het Dagelijks Bestuur een secretaris toegevoegd.
  2. 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.
  3. Het Dagelijks Bestuur kan, al dan niet op verzoek van de Geschilleninstantie, een lid ontslaan uit zijn functie. Redenen hiervoor zijn in ieder geval:

1. eigen verzoek van het lid van de Geschilleninstantie;
2. einde van de zittingsperiode van het lid van de Geschilleninstantie;
3. kennelijke ongeschiktheid voor de taak.

- Artikel 3.
1. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen minimaal drie leden deel. Indien meer dan drie leden deelnemen aan de behandeling, is het ledenaantal oneven. Hiervan is in elk geval één voorzitter-jurist met de titel ‘meester in de rechten’, één vertegenwoordiger van cliëntenorganisatie Zorgbelang Nederland en één vertegenwoordiger van (solistische) zorgaanbieders.
  2. De leden die het geschil behandelen worden aangewezen door het secretariaat zonder partijen daarin te kennen.
  3. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleeden geen (neven)functie(s) die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.

- Artikel 4.
1. De Geschilleninstantie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgverlener te beslechten tot en met een totaalbedrag van € 25.000,-. De Geschilleninstantie doet dit door in een geschil een bindend advies uit te brengen of door een minnelijke schikking tussen partijen te bevorderen.
  2. Een geschil kan door klager aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd indien:
    - a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgverlener;
    - b. de klacht door de zorgverlener in onvoldoende mate is opgelost;
    - c. van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de zorgverlener in het kader van de zorgverlening bij de zorgverlener indient;
    - d. klager van mening is dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt beschouwd door de zorgaanbieder.

### **Bemiddeling door klachtenfunctionaris**

- Artikel 5.
1. Indien klager rechtstreeks de Geschilleninstantie benadert, zal klager eerst:
    - a. als klager hiertoe bereid is, zoveel mogelijk zelf naar een oplossing zoeken door bespreking van de klacht met de zorgverlener.
    - b. wanneer het onder a beschrevene mislukt of niet mogelijk blijkt, worden verwezen naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris onderzoekt samen met klager en aangeklaagde of een oplossing kan worden gevonden zonder tussenkomst van de Geschilleninstantie.
  2. Er zijn voor klager en aangeklaagde geen kosten verbonden aan de tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
  3. Als de klacht wordt voorgedragen aan de Geschilleninstantie wordt de klacht als ‘geschil’ verder behandeld.

### **Bevoegdheid**

- Artikel 6.
1. De Geschilleninstantie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen indien aangeklaagde is aangesloten bij De ZorgProfessional en de klacht betrekking heeft op Wlz-zorg, Zvw-zorg of andere zorg in de zin van de Wet. Indien het andersoortige zorg, begeleiding of ondersteuning betreft in de zin van de Wmo 2015 of de Jeugdwet, is de Geschilleninstantie eveneens bevoegd indien aangeklaagde is aangesloten bij de Geschilleninstantie en partijen overeenkomen zich aan het bindend advies van de Geschilleninstantie te onderwerpen, tenzij de wet, de gemeentelijke verordeningen of een daarmee verband houdend algemeen verbindend voorschrift een andere klachten- en of geschillenregeling voorschrijft.
  2. In afwijking van het voorgaande lid, kan een ernstige klacht buiten de bevoegdheid

van de Geschilleninstantie vallen. In dat geval wordt klager door de Geschilleninstantie geadviseerd de klacht aan een daarvoor geëigende instantie voor te leggen.

## Ontvankelijkheid

- Artikel 7. De Geschilleninstantie verklaart klager in zijn geschil ambtshalve niet-ontvankelijk:
- a. indien het een geschil betreft waarover klager of aangeklaagde reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
  - b. indien tijdens de behandeling aannemelijk wordt dat het totale financiële belang meer bedraagt dan € 25.000,-, tenzij klager bereid is te verklaren – op basis van de feiten en omstandigheden die hem ten tijde van de behandeling van het geschil redelijkerwijs bekend konden zijn – zijn vordering te beperken tot € 25.000,- en afstand te doen van het meerdere;
  - c. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de Geschilleninstantie.
- Artikel 8.
1. De Geschilleninstantie verklaart klager in zijn geschil op verzoek van aangeklaagde – gedaan bij eerste gelegenheid – niet-ontvankelijk:
    - a. indien hij zijn klacht niet eerst bij aangeklaagde heeft ingediend, tenzij van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij aangeklaagde had moeten indienen;
    - b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden, te rekenen vanaf de dag waarop klager de klacht bij aangeklaagde indiende, bij de Geschilleninstantie aanhangig heeft gemaakt;
    - c. indien aangeklaagde aan klager een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de Geschilleninstantie aanhangig te maken en klager van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Aangeklaagde dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
  2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de Geschilleninstantie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien klager ter zake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de Geschilleninstantie redelijkerwijs geen verwijt treft.

## De behandeling van geschillen

- Artikel 9.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
  2. Het geschil dient schriftelijk bij het secretariaat van de Geschilleninstantie kenbaar te worden gemaakt, onder vermelding van de naam en adres van de indiener, dagtekening en de omschrijving van de gedraging waartegen het geschil is gericht. Als het geschil door een vertegenwoordiger wordt ingediend, worden ook de naam en het adres van de cliënt vermeld. De Geschilleninstantie kan in geval van vertegenwoordiging van de cliënt besluiten om rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken.
  3. Indien het geschil elders bij de Geschilleninstantie dan bij het secretariaat van de Geschilleninstantie worden ingediend, dan wordt dit geschil doorgezonden aan het secretariaat. De datum van ontvangst door de Geschilleninstantie geldt in dat geval als indieningsdatum.
  4. De cliënt dient er mee in te stemmen dat de zorgverlener alle naar het oordeel van de zorgverlener relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de Geschilleninstantie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
- Artikel 10. Voor het aanhangig maken van een geschil is klager geen klachtengeld verschuldigd.

- Artikel 11.
1. De Geschilleninstantie zendt de cliënt direct na ontvangst van het geschil, maar in elk geval binnen twee weken, een ontvangstbevestiging. De Geschilleninstantie licht de cliënt in over het verdere verloop van de procedure.
  2. De Geschilleninstantie stelt de aangeklaagde direct na ontvangst van het geschil, maar in elk geval binnen twee weken, in ieder geval schriftelijk op de hoogte van het geschil. De Geschilleninstantie licht aangeklaagde in over het verdere verloop van de procedure.
  3. De Geschilleninstantie stelt aangeklaagde gedurende vier weken in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Geschilleninstantie kenbaar te maken. De Geschilleninstantie kan de termijn verlengen met vier weken naar aanleiding van een schriftelijk met redenen omkleed ingediend verzoek van aangeklaagde.
  4. De Geschilleninstantie verzoekt aangeklaagde eventuele betrokken hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.
  5. Het in het derde lid bedoelde standpunt van aangeklaagde wordt door de Geschilleninstantie schriftelijk aan de cliënt toegezonden.
- Artikel 12.
1. Partijen kunnen een deskundige een schriftelijk deskundig advies laten uitbrengen. Het deskundigenadvies moet uiterlijk acht werkdagen voor de behandeling van het geschil schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de Geschilleninstantie. De indienende partij dient tevens per post een afschrift aan de wederpartij te zenden.
  2. De kosten van het deskundigenadvies komen voor rekening van de partij die dit advies heeft ingewonnen.
- Artikel 13.
1. De Geschilleninstantie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De Geschilleninstantie stelt partijen hiervan schriftelijk op de hoogte.
  2. De Geschilleninstantie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenadvies aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij het secretariaat van de Geschilleninstantie kunnen reageren. De Geschilleninstantie kan de termijn van twee weken verkorten of verlengen.
- Artikel 14.
1. Indien de Geschilleninstantie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij schriftelijk opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord.
  2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen. Dit dient zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden gemeld aan het secretariaat van de Geschilleninstantie en uiterlijk acht werkdagen voor de behandeling. Indien dit niet op tijd is gemeld, kan de Geschilleninstantie het meenemen en doen horen van de getuige(n) en/of deskundige(n) weigeren indien de goede procesorde zich hiertegen verzet.
  3. Het secretariaat van de Geschilleninstantie stelt plaats, dag en uur vast van de behandeling en stelt partijen alsmede de ingevolge het tweede lid te horen getuige(n) en/of deskundige(n) daarvan schriftelijk op de hoogte.
- Artikel 15.
1. Een geschil wordt niet verder behandeld indien de cliënt het geschil intrekt met instemming van aangeklaagde. De intrekking wordt schriftelijk aan partijen bevestigd.
  2. De behandeling van een geschil wordt gestaakt indien de zorgverlener failliet is verklaard. De behandeling wordt weer voortgezet na verwijzing van de rechter naar de Geschilleninstantie op de voet van artikel 122 Faillissementswet. Als deze

situatie zich voordoet, wordt de zorgverlener geacht de Geschilleninstantie zo spoedig mogelijk daarover te informeren.

## Uitspraak

- Artikel 16. De Geschilleninstantie is bevoegd op gezamenlijk verzoek van partijen een voorlopige uitspraak te doen.
- Artikel 17.
1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de Geschilleninstantie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de Geschilleninstantie. De Geschilleninstantie beslist het geschil naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het Nederlandse recht, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.
  2. Elk lid van de Geschilleninstantie heeft één stem. De Geschilleninstantie beslist met meerderheid van stemmen.
  3. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
    - a. de namen van de leden van de Geschilleninstantie die het geschil hebben behandeld;
    - b. de dagtekening van het bindend advies;
    - c. de ondertekening door de voorzitter van de Geschilleninstantie;
    - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
- Artikel 18.
1. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de indiening van het geschil schriftelijk uitspraak.
  2. In de gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de Geschilleninstantie in afwijking van het voorgaande lid op kortere termijn uitspraak. Binnen een termijn van drie werkdagen te rekenen vanaf de dag van de mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 14 eerste lid stelt het secretariaat van de Geschilleninstantie partijen in kennis omtrent de verwachte uitspraakdatum.
  3. Het bindend advies wordt schriftelijk aan partijen medegedeeld.
  4. Het bindend advies wordt na het verstrijken van zes weken na de mededeling als bedoeld in het derde lid onverwijld elektronisch openbaar gemaakt op de website van de Geschilleninstantie. De Geschilleninstantie maakt de uitspraak op zodanige wijze openbaar dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is.
- Artikel 19.
1. De Geschilleninstantie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht. De Geschilleninstantie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:
    - een door een van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen met een maximale omvang van € 25.000,-;
    - een of meerdere adviezen en/of aanbevelingen doen ten behoeve van aangeklaagde;alsmede iedere andere beslissing die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
  2. De Geschilleninstantie kan de oplossing, die door de zorgverlener aan de cliënt werd voorgesteld voordat de cliënt het geschil bij de Geschilleninstantie aanhangig maakte, maar door de cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.
- Artikel 20. Indien de Geschilleninstantie adviezen en/of aanbevelingen heeft gedaan aan aangeklaagde, deelt aangeklaagde binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Geschilleninstantie schriftelijk aan klager en de Geschilleninstantie mee of en zo ja, welke, maatregelen hij heeft genomen. Bij afwijking van deze termijn deelt aangeklaagde dit schriftelijk mee aan klager en de Geschilleninstantie, onder vermelding van

de redenen van het uitstel en de nieuwe termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken.

- Artikel 21. Indien partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de Geschilleninstantie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in de artikelen 19 en 20 is in dat geval niet van toepassing.
- Artikel 22. Door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening, tenzij de Geschilleninstantie op schriftelijk verzoek van een der partijen in een bijzonder geval anders bepaalt. In een dergelijk geval kan de veroordeling in de kosten voor de wederpartij ten hoogste € 2.000,- bepalen.
- Artikel 23.
1. De voorzitter van de Geschilleninstantie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de mededeling van het bindend advies aan partijen als bedoeld in artikel 18 derde lid door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 17 derde lid onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
  2. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid schriftelijk te reageren.
  3. Het verzoek bedoeld in het eerste lid schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op totdat op het verzoek is beslist.
  4. De Geschilleninstantie beslist binnen twee weken op het verzoek, te rekenen vanaf het einde van de termijn als bedoeld in het tweede lid.
  5. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

#### **Geheimhouding, wraking en verschoning**

- Artikel 24.
1. Elk van de leden van de Geschilleninstantie alsmede de aan de Geschilleninstantie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten 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. Voorafgaand aan elke behandeling respectievelijk bemiddeling van het geschil, deelt de Geschilleninstantie respectievelijk de klachtenfunctionaris de in het eerste lid omschreven plicht met betrekking tot geheimhouding en privacy mee aan alle bij het geschil betrokkenen.
  3. De Geschilleninstantie registreert de geschillen die bij haar worden ingediend op zodanige wijze dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd. Hierbij worden de regels van het privacyreglement van De ZorgProfessional in acht genomen. De registratie van geschillen en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard. Beheer van het geschillenarchief wordt uitgevoerd door de klachtenfunctionaris van De ZorgProfessional.
- Artikel 25.
1. Elk van de leden van de Geschilleninstantie, die met de behandeling van het geschil is belast, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week nadat de mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 14 eerste lid heeft plaatsgevonden.
  2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de Geschilleninstantie. Het verzoek moet met redenen omkleed zijn. Het verzoek kan mondeling tijdens de mondelinge behandeling worden gedaan. In het laatste geval moet het verzoek alsnog schriftelijk worden ingediend binnen een week na

de datum van de mondelinge behandeling. De behandeling van het geschil wordt in dat geval aangehouden totdat op het verzoek door de in het derde lid omschreven wrakingscommissie is beslist.

3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt beoordeeld door drie leden van De Geschilleninstantie, de wrakingscommissie, waaronder in elk geval niet het gewraakte lid.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de Geschilleninstantie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is hiertoe verplicht indien de overige leden die betrokken zijn bij de behandeling van het geschil van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van een toegewezen wrakingsverzoek of verschoning wordt het betrokken lid (of de betrokken leden) vervangen door een ander lid (of andere leden) van de Geschilleninstantie. De behandeling van het geschil wordt nadien zo spoedig mogelijk voortgezet.

### Slotbepalingen

- Artikel 26. Vernietiging van het bindend advies van de Geschilleninstantie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de rechter conform de regels van het Burgerlijk Wetboek. De rechter zal het bindend advies vernietigen indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- Artikel 27. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschilleninstantie met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
- Artikel 28. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Geschilleninstantie. Na vaststelling wordt het reglement openbaar gemaakt conform de communicatiestructuur van De ZorgProfessional. Het reglement is elektronisch beschikbaar via de website van de ZorgProfessional.