

# Stichting Geschilleninstantie KPZ

## Geschillenreglement Stichting Geschilleninstantie KPZ

Onafhankelijke geschillenregeling voor cliënten (en hun naasten) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht zich aan te sluiten bij een Geschilleninstantie binnen één jaar na 1 januari 2016 (artikel 18, eerste lid en artikel 35, derde lid Wkkgz). Stichting Geschilleninstantie KPZ is een onafhankelijke Geschilleninstantie die geschillen behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

De Stichting Geschilleninstantie KPZ is opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren.

De Stichting Geschilleninstantie 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 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 Stichting Geschilleninstantie KPZ.

## PARAGRAAF 1 ALGEMEEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid van de wet;
- b. cliënt: cliënt als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de wet;
- c. wet: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

## PARAGRAAF 2 DE GESCHILLENINSTANTIE

### Artikel 2 Taak Geschilleninstantie

1. De Geschilleninstantie beslecht geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening en heeft tot taak een onafhankelijke en bindende uitspraak te doen.
2. De Geschilleninstantie is bevoegd een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een bindende einduitspraak te doen.

### Artikel 3 Samenstelling

1. De Geschilleninstantie bestaat uit tenminste drie onafhankelijke leden waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.
2. Een geschil wordt behandeld door drie leden, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
3. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van de zorg, zowel vanuit het perspectief van de beroepsgroep als cliënten.

#### **Artikel 4      Aanwijzen en benoemen commissieleden**

1. De leden van de Geschilleninstantie worden bij meerderheid van de stemmen (her)benoemd door het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ..
2. De leden van de Geschilleninstantie worden (her)benoemd voor de duur van vijf jaar.
3. Om te worden aangewezen en (her)benoemd als lid van de Geschilleninstantie moeten potentiële leden aantonen dat zij deskundig en ervaren zijn op het gebied van zorg. De potentiële voorzitter en plaatsvervangend voorzitter moeten daarnaast kunnen aantonen de hoedanigheid van meester in de rechten te bezitten.

#### **Artikel 5      Positie en waarborg onafhankelijkheid**

1. De Geschilleninstantie stelt zich onafhankelijk op tegenover degene die het geschil ter beslechting heeft voorgelegd en de zorgaanbieder.
2. De leden van de Geschilleninstantie mogen:
  - a. gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet hebben gewerkt voor of enige functie hebben bekleed bij een beroepsorganisatie voor zorgverleners of voor een patiëntenorganisatie; en
  - b. vanaf de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleeden bij een beroepsorganisatie voor zorgverleners of een patiëntenorganisatie.
3. Ingeval een lid direct of indirect persoonlijk betrokken is bij een cliënt of zorgaanbieder of bij andere betrokkenen bij een bepaald geschil, waardoor een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid wordt bemoeilijkt, laat dit lid zich vervangen door een ander lid.

#### **Artikel 6      Wraking**

1. Op verzoek van een partij kan een lid van de Geschilleninstantie dat het geschil behandelt, worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.
2. Het wrakingsverzoek wordt gemotiveerd en schriftelijk of mondeling gedaan bij het bestuur van de Geschilleninstantie, zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoeker bekend zijn geworden. Alle feiten of omstandigheden moeten tegelijk worden voorgedragen.
3. Het bestuur beslist zo spoedig mogelijk en gemotiveerd op het wrakingverzoek. De beslissing wordt direct medegedeeld aan de verzoeker, de andere partij(en) en het lid wiens wraking was verzocht.

### **PARAGRAAF 3      VOORLEGGEN VAN HET GESCHIL**

#### **Artikel 7      Voorleggen geschil**

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk of elektronisch ter beslechting aan de Geschilleninstantie 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, als de instelling diens klacht in onvoldoende mate wegneemt door de mededeling omtrent het oordeel over de klacht;
  - e. stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
2. Betreft het voorgelegde geschil meerdere aangeklaagden dan beoordeelt de Geschilleninstantie of een gecombineerde afhandeling van het geschil kan plaatsvinden.
3. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk of elektronisch ter beslechting worden voorgelegd als:
  - a. naar het oordeel van de indiener bij de behandeling van een klacht in strijd is gehandeld met de eisen die paragraaf 1 van de Wkkgz daaraan stelt;
  - b. de mededeling met het oordeel over het ingestelde onderzoek, de klacht in onvoldoende mate wegneemt;
  - c. van de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel 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 8 Kosten geschillenafhandeling bij Geschilleninstantie**

1. Degene die het geschil ter beslechting voorlegt voldoet voor het in behandeling nemen van een geschil een bedrag van € 125,-.
2. Wanneer de uitspraak in het geschil degene die het geschil heeft voorgelegd geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 125,- aan hem terugbetaald.

## **Artikel 9 Ontvankelijkheid geschil**

1. Een geschil wordt alleen in behandeling genomen als het schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van degene die het geschil ter beslechting voorlegt en als dat niet de cliënt is, welke cliënt het betreft;
  - b. een datering;
  - c. een duidelijke omschrijving van de op het geschil betrekking hebbende partij;
  - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van het geschil;
  - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden die aan het geschil ten grondslag liggen.
2. Voor behandeling van het geschil moet het geschil in het Nederlands zijn gesteld.
3. Het geschil wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. het geschil niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet;
  - b. het geschil is voorgelegd door een ander dan genoemd in artikel 7, eerste lid;
  - c. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
  - d. het geschil niet volgens de interne procedure van de zorgaanbieder is behandeld, tenzij artikel 7, derde lid, onder c van toepassing is;
  - e. het geschil geen behandel- of zorgrelatie betreft;
  - f. er reeds eerder een geschil over dezelfde gebeurtenis is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - g. de gebeurtenissen die onderwerp zijn van het geschil langer dan één jaar voor de datum van het geschil zijn gelegen;
  - h. degene die het geschil heeft voorgelegd naar het oordeel van de Geschilleninstantie geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de geschilleninstantie;
  - i. de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat er voor de zorgaanbieder geen sprake was van lidmaatschap bij Klachtenportaal Zorg. Het geschil kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten waarbij is afgesproken dat het geschil toch kan worden behandeld;
  - j. degene die het geschil heeft voorgelegd, de kosten voor het in behandeling nemen van een geschil niet heeft voldaan;
4. Indien het geschil naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet voldoende informatie bevat, wordt degene die het geschil heeft voorgelegd in de gelegenheid gesteld binnen twee weken aanvullende informatie te verstrekken.
5. Indien de Geschilleninstantie besluit het geschil niet te behandelen, stelt het de indiener en zorgaanbieder schriftelijk in kennis van deze beslissing.
6. Indien het geschil wordt ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt verzoekt de Geschilleninstantie om een schriftelijk stuk waaruit de machtiging blijkt en dat is getekend door zowel de cliënt als de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

## **PARAGRAAF 4 BEHANDELING VAN HET GESCHIL**

### **Artikel 10 Behandeling van het geschil**

1. Als het geschil voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen, dan bevestigt de Geschilleninstantie binnen vijf werkdagen de ontvangst van het geschil en de start van de geschillenprocedure aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder per e-mail.
2. De Geschilleninstantie stelt de aangeklaagde zorgaanbieder in de gelegenheid binnen drie weken na bevestiging van de start van een geschillenprocedure schriftelijk op het voorgelegde geschil te reageren.

3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de Geschilleninstantie terstond uitspraak doen.
4. De Geschilleninstantie stuurt door partijen ingediende stukken door aan de andere partij.
5. De Geschilleninstantie draagt ervoor zorg dat degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder beschikken over dezelfde stukken,
6. De Geschilleninstantie kan besluiten een hoorzitting te houden om degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
7. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de Geschilleninstantie.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die het geschil heeft voorgelegd kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

#### **Artikel 11 Inwinnen en raadplegen informatie**

1. De Geschilleninstantie is bevoegd informatie in te winnen, 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 raadplegen of inzien van stukken met toestemming van degene die het geschil heeft voorgelegd en van de cliënt wanneer die niet zelf het geschil heeft voorgelegd.

#### **Artikel 12 Horen**

1. De Geschilleninstantie hoort de personen die direct betrokken zijn bij het geschil schriftelijk of mondeling.
2. Partijen en andere personen worden tijdig opgeroepen voor het bijwonen van een hoorzitting.

#### **Artikel 13 Getuigen en deskundigen**

1. De Geschilleninstantie kan wanneer het dit voor de behandeling van het geschil nodig acht, getuigen oproepen en deskundigen inschakelen. Van het oproepen van getuigen en het inschakelen van deskundigen wordt schriftelijk mededeling gedaan aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder.
2. De Geschillencommissie kan ook op verzoek van partijen getuigen en deskundigen horen. Partijen doen zo'n verzoek zo mogelijk schriftelijk en voorafgaand aan de zitting onder vermelding van de redenen van het verzoek en de naam, functie, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de getuigen en deskundigen.
3. Getuigen worden gehoord indien zij de minimale leeftijd van 18 jaar hebben bereikt.

#### **Artikel 14 Bijstand derden en gemachtigden**

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden en zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. De Geschilleninstantie kan partijen oproepen in persoon bij de hoorzitting te verschijnen.

### **EINDE GESCHILLENPROCEDURE**

#### **Artikel 15 Stopzetting behandeling geschil**

1. De Geschilleninstantie stopt met de behandeling van het geschil wanneer degene die het geschil heeft voorgelegd daarom schriftelijk verzoekt.
2. De Geschilleninstantie stelt partijen schriftelijk van het stopzetten van de behandeling op te hoogte.

#### **Artikel 16 Uitspraak en openbaarmaking**

1. De Geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een definitieve uitspraak te doen door een bindend advies af te geven aan de indiener van het geschil en de aanklaagde zorgaanbieder.
2. De Geschilleninstantie 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.
3. De uitspraak van de Geschilleninstantie voldoet aan de volgende vereisten:
  - a. de uitspraak bevat de naam van de indiener van het geschil en de aangeklaagde zorgaanbieder;
  - b. de uitspraak bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
  - c. de uitspraak bevat een omschrijving van het geschil;
  - d. de uitspraak bevat de standpunten van de indiener van het geschil en de aangeklaagde zorgaanbieder;

- e. de uitspraak weergeeft de wijze waarop het geschil is behandeld;
  - f. de uitspraak weergeeft het oordeel van de Geschilleninstantie;
  - g. de uitspraak is met redenen omkleed;
  - h. de uitspraak moet zijn ondertekend;
  - i. de uitspraak geeft eventuele aanbevelingen of advies;
  - j. de uitspraak wordt schriftelijk gedaan en schriftelijk aan partijen meegedeeld.
4. De Geschilleninstantie verstuurt een afschrift van de uitspraak aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder.
  5. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over 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 tegen daartegen verzetten.
  6. De Geschillenprocedure eindigt met de bindende uitspraak van de Geschilleninstantie.
  7. De Geschilleninstantie kan de aangeklaagde zorgaanbieder veroordelen in de kosten van het geschil tot maximaal € 2.500,- wanneer deze niet meewerkt aan de behandeling van het geschil overeenkomstig dit Reglement.

#### **Artikel 17 Minnelijke schikking, voorlopige uitspraak, tussenuitspraak**

1. De Geschilleninstantie is bevoegd een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven, voordat een bindende einduitspraak wordt gedaan.
2. Op gezamenlijk verzoek van de betrokken partijen is de Geschilleninstantie bevoegd een voorlopige uitspraak te doen. De eventuele onomkeerbare gevolgen van de uitspraak en de schade die ontstaat wanneer de einduitspraak anders luidt dan de voorlopige uitspraak, blijven voor risico en rekening van de betreffende partij.
3. Op gezamenlijk verzoek van de betrokken partijen is de Geschilleninstantie bevoegd een tussenuitspraak te doen.

#### **Artikel 18 Vergoeding geleden schade**

1. De Geschilleninstantie is bevoegd op verzoek van degene die het geschil heeft voorgelegd, de aangeklaagde zorgaanbieder te veroordelen in de schade van de cliënt en een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot een maximum van € 25.000,-.
2. Het verzoek tot schadevergoeding wordt gelijktijdig met het schriftelijk aanhangig maken van het geschil ingediend bij de Geschilleninstantie.
3. Aangetoond en onderbouwd wordt dat de schade werkelijk is geleden.
4. Het verzoek om schadevergoeding wordt beoordeeld op basis van de Nederlandse regels over het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht.

### **PARGRAAF 5 OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 19 Geheimhouding en privacy**

1. Allen die bij de afhandeling van een geschil betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De Geschilleninstantie behandelt gegevens in het kader van de geschillenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.
3. De Geschilleninstantie verzoekt klager een toestemmingsverklaring te ondertekenen op grond waarvan de leden van de Geschilleninstantie kennis mogen nemen van informatie uit een medisch of zorgdossier van de cliënt. Indien de klager een ander is dan de cliënt verzoekt de secretaris van de Geschilleninstantie om een verklaring van de cliënt dat wordt ingestemd met kennisname van gegevens door de Geschilleninstantie.
4. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het recht een geschil voor te leggen.
5. De geheimhoudingsplicht van allen die bij een klacht betrokken zijn geweest, duurt voort na beëindiging van hun functie in het kader van het geschillenreglement.

## **Artikel 20      Openbaarmaking**

1. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen elektronisch openbaar op [openbare landelijke jurisprudentie databank] uiterlijk twee weken na de datum waarop de uitspraak schriftelijk is uitgebracht.
2. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen op zodanige wijze elektronisch openbaar dat deze niet tot personen herleidbaar is. Van elektronische openbaarmaking wordt afgezien als de bij het geschil betrokken belangen zich tegen daartegen verzetten.

## **Artikel 21      Registratie geschillen; bewaring geschillendossiers**

1. De Geschilleninstantie registreert alle geschillen en bewaart alle bescheiden met betrekking tot een geschil en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.
2. De Geschilleninstantie archiveert uitspraken geanonimiseerd.

## **PARAGRAAF 6      SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 22      Evaluatie Geschillenreglement**

Het Geschillenreglement Geschilleninstantie KPZ wordt een jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door de Stichting Geschilleninstantie KPZ.

### **Artikel 23      Inwerkingtreding en wijziging geschillenreglement**

1. Het Geschillenreglement Geschilleninstantie KPZ treedt in werking na de dag waarop het door het is vastgesteld.
2. Het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ kan dit Geschillenreglement wijzigen.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ, te Enkhuizen op 01-11-2016