Klachtenreglement

Algemeen
Klachten geven informatie over -door cliënten ervaren- tekortkomingen in de zorg en dienstverlening. Deze informatie kan worden gebruikt om te komen tot een verbetering van de kwaliteit.

MIJ stelt schriftelijke informatie beschikbaar aan cliënten over de klachtenvoorziening.
Deze informatie bevat:

- Een klachtenreglement
- Klachtenprocedure
- Klachtenformulier
- Externe geschilleninstantie

Doelstelling van de klachtenregeling

- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- Het aanleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid.

Te onderscheiden fasen
Dit klachtenreglement kent verschillende fasen: van een eerste klachtenopvang tot behandeling van de klacht door de geschilleninstantie. Uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat klachten in een zo vroeg mogelijk stadium, zo dicht mogelijk op het niveau waar zij zijn ontstaan worden opgelost, op een manier ie naar ieders tevredenheid is.

Als fasen in deze klachtenregeling zijn te onderscheiden:

1. Klachtenopvang
2. Bemiddeling
3. Behandeling
4. Afhandeling/afsluiten van de klachtenbehandeling

1. Klachtopvang
Het aanhoren of het beoordelen van de binnen gekomen klacht: duidelijkheid verkrijgen over de inhoud van de klacht en wat de klager met zijn klacht wil bereiken; In een zo vroeg mogelijk stadium trachten tot een oplossing van de klacht te komen. Voorlichting geven over de klachtenprocedure.

2. Bemiddeling
Na opvang is bemiddeling een belangrijk instrument om te komen tot oplossing van de klacht. De klachtenfunctionaris is aangewezen om als bemiddelaar op te treden.

3. Behandeling
Het op basis van een zelfstandig onderzoek van de klachtenfunctionaris formuleren van een oordeel over de gegrondheid van de klacht en het formuleren van aanbevelingen in het kader van de afhandeling van de klacht en de verbetering van de zorg.

4. Afwikkelen van de klacht
Het resultaat wordt met de klager besproken en deze wordt in de gelegenheid gesteld aan te geven of de klacht wat hem/haar betreft afdoende is opgelost of niet.

Deel I: Procedure voor opvang en bemiddeling van klachten

1.1 Aanmelding van een klacht of ongenoegen

1.1.1 Een ongenoegen kan mondeling worden geuit bij de verantwoordelijke van de afdeling. Indien het ongenoegen niet kan worden weggenomen, kan een klacht worden ingediend.

1.1.2 Een klacht dient altijd schriftelijk (per mail of via de website) te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is zo nodig behulpzaam met het formuleren van de klacht.

1.1.3 Indien een klacht betrekking heeft op de zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent, en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, worden deze klachten gecombineerd behandeld, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

1.2 Opvang van een klacht

1.2.1. De klachtenfunctionaris hoort de klacht aan en dient de klager op diens verzoek (gratis) van advies met betrekking tot de indiening van een klacht.

1.2.3 Er wordt duidelijkheid verkregen over de inhoud van de klacht en wat de klager wil bereiken met zijn klacht.

1.2.4 De klachtenfunctionaris tracht in een zo'n vroeg mogelijk stadium te komen tot een oplossing van de klacht en stelt de klager in de gelegenheid om de klacht toe te lichten.

1.2.5 Indien nodig wordt informatie gegeven over de klachtenprocedure en het vervolgtraject.

1.2.6. Indien bij de klacht een medewerker is betrokken wordt de leidinggevende op de hoogte gesteld.

1.2.7 Indien noodzakelijk wordt de aangeklaagde gevraagd haar/zijn kant van het verhaal te doen.

1.2.8 De Klachtenfunctionaris rapporteert de bevindingen digitaal.

1.3 Bemiddeling van een klacht

1.3.1 Alleen schriftelijk klachten kunnen door de klachtenfunctionaris ter bemiddeling worden opgenomen.

1.3.2 Indien de klacht geen betrekking heeft op het werkterrein van de organisatie, wijst de klachtenfunctionaris de klager op de instantie waar een klacht kan worden ingediend.

1.3.3 Ingeval de klacht namens de cliënt wordt geuit, zal eerst worden nagegaan of de cliënt of diens vertegenwoordiger hiermee instemt, doormiddel van een machtiging.

1.3.4 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

1.3.5. De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en de aangeklaagde.

1.3.6 De klachtenfunctionaris stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een (telefoon)gesprek en stelt een kort verslag van het besprokene op.

1.3.7 De klachtenfunctionaris doet al het mogelijke om de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

1.4 Afwikkelen van de klacht

1.4.1 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt het resultaat en wordt in de gelegenheid gesteld aan te geven of de klacht wat hem/haar betreft afdoende is opgelost of niet.

1.4.2 Indien de klacht naar het oordeel van de klager niet afdoende is opgelost, wordt deze gewezen op de mogelijkheid om de directie te vragen de (afhandeling) van de klacht opnieuw te beoordelen. De uitkomst van de herbeoordeling door de directie is opgenomen in de schriftelijke mededeling zoals bedoeld onder 1.5.1.

1.4.3 De organisatie neemt bij de behandeling van iedere klacht strikte vertrouwelijkheid in acht.

1.5 Conclusie

1.5.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, deze schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het

onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de organisatie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
1.5.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van *de organisatie* noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
1.5.3 De schriftelijke mededeling wijst de klager op de mogelijkheid om een geschil aanhangig te maken bij de geschilleninstantie.

Deel II: Procedure voor klachtenbehandeling door de Geschilleninstantie
Een geschil met de zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
a. is gehandeld in strijd met de hiervoor beschreven procedure en / of de Wkkgz;
b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht overeen hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

1. Aanmelding van geschil
1.1.1 Een geschil wordt aanhangig gemaakt via www.zorggeschil.nl, info@zorggeschil.nl of anders schriftelijk bij De Stichting Zorggeschil (Postbus 1021, 7940 KA Meppel).
1.1.2 De procedure bij de stichting Zorggeschil is als bijlage aan dit klachtenreglement toegevoegd.

Deel III: Procedure voor in formatie en Archiveren
2. Interne informatie en archivering
2.1.1 Na de behandeling van de Klacht behoudt MIJ de oorspronkelijke Klacht, eventuele overige documenten ten/gegevensdragers, en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van 3 jaar.
2.1.2 De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
2.1.3 De afdeling kwaliteit informeert jaarlijks de Bestuurder en zal dit verwerken in de Directie beoordeling en het jaarverslag.

BIJLAGE: REGLEMENT GESCHILLENINSTANTIE ZORGGESCHIL
Artikel 1.
In dit reglement wordt verstaan onder:

Stichting:
De Stichting Zorggeschil, volgens haar statuten opgericht met als doel: het oprichten, in stand houden en faciliteren van een overeenkomstig artikel 18 van de Wkkgz door de Minister erkende Geschilleninstantie, die de taak heeft om geschillen tussen een bij de Geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Raad van Deelnemers:
De stichting kent een raad van deelnemers, bestaande uit deelnemende organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. De stemverhouding binnen de Raad van Deelnemers is zodanig dat beide groepen deelnemers een gelijk aantal stemmen hebben. Tot haar statutair vastgelegde taken behoren het benoemen van de leden van de Geschilleninstantie en het vaststellen van dit reglement alsmede wijzigingen hiervan.

Geschilleninstantie:
De Geschilleninstantie Zorggeschil, ingesteld en in stand gehouden door de stichting.

Zorgaanbieder
Een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie is aangesloten, al dan niet via een bij de Stichting als deelnemer aangesloten organisatie van zorgaanbieders;

Cliënt:
De natuurlijke persoon die een geschil heeft met een zorgaanbieder.

Geschil:
Klacht over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt onderworpen.

Aangeklaagde:
De zorgaanbieder waartegen het geschil zich richt.

Klager:
Degene die een geschil aanhangig maakt over een gedraging van de aangeklaagde in het kader van de zorgverlening.

Schriftelijk:
Op papier of langs elektronische weg

Wet:
De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Uitvoeringsregeling Wkkgz. Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil Kenmerk: RGZ 20160929

<u>Algemene bepalingen</u>

Artikel 2
1. Dit reglement behoort bij de Stichting Zorggeschil en bepaalt de werkwijze van de Geschilleninstantie Zorggeschil.
2. Dit reglement is een regeling als bedoeld in art 19 lid 3 Wkkgz en voldoet aan de in de Wet gestelde eisen.
3. Dit Reglement is vastgesteld door de Raad van Deelnemers van de Stichting. Alleen de Raad van Deelnemers is bevoegd wijzigingen aan te brengen in het Reglement. Een wijziging van het Reglement vindt niet plaats dan nadat de leden van de Geschilleninstantie daarover zijn gehoord. Het gewijzigde

Reglement dient te voldoen aan de eisen, zoals gesteld in de Wkkgz en de Uitvoeringsregeling Wkkgz. De stichting zal wijzigingen schriftelijk mededelen aan de Minister.
4. Iedere zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie is aangesloten, moet zich conformeren aan dit Reglement.
5. De zorgaanbieder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de Geschilleninstantie voor te leggen, alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
6. Voor zover dit reglement zou afwijken van de voorwaarden als genoemd in de artikelen 18 tot en met 22 van de Wkkgz en de Uitvoeringsregeling Wkkgz, worden de voorwaarden van de Wkkgz en de Uitvoeringsregeling Wkkgz geacht van toepassing te zijn.

Geschilleninstantie
Artikel 3.
1. De Geschilleninstantie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal leden.
2. De Raad van Deelnemers benoemt een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter, twee of meer door de deelnemende cliëntenorganisaties voorgedragen leden en een gelijk aantal door de deelnemende organisaties van zorgaanbieders voorgedragen leden. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
3. Het secretariaat van de Geschilleninstantie wordt verzorgd door de stichting, die deze taak kan uitbesteden.
4. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: de voorzitter, één lid voorgedragen door de deelnemende cliëntenorganisaties en één lid voorgedragen door de deelnemende organisaties van zorgaanbieders. De voorzitter wijst de leden aan die aan het geschil deelnemen.

Artikel 4
1. De Geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
2. De leden van de Geschilleninstantie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit.
3. De leden zullen geen instructies aanvaarden van wie dan ook, daaronder begrepen het bestuur van de stichting, aangaande de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing van een geschil.
4. Een lid van de Geschilleninstantie heeft geen rechtstreeks persoonlijk of zakelijk belang bij de afloop van een geschil bij de behandeling waarvan hij is betrokken. Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil Kenmerk: RGZ 20160929

<u>Ontvankelijkheid</u>
Artikel 5
1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
a. is gehandeld in strijd met hoofdstuk 3, paragraaf 1 van de Wkkgz;
b. de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid Wkkgz, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
c. van hem 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.
2. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid Wkkgz, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
3. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
4. De Geschilleninstantie verklaart de klager in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:
a. indien klager niet eerst gebruik heeft gemaakt van de klachtenregeling van de aangeklaagde als bedoeld in artikel 13 tot en met 17 van de Wkkgz;

b. indien er meer dan een jaar verstreken is tussen het tijdstip van de mededeling zoals bedoeld in artikel 17 lid 1 Wkkgz en het tijdstip waarop de klager het geschil aanhangig maakt bij de Geschilleninstantie;
c. indien klager naar het oordeel van de Geschilleninstantie geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de Geschilleninstantie.
5. In afwijking van het bepaalde in het vierde lid, aanhef en onder a en b, kan de Geschilleninstantie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de klager ter zake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de Geschilleninstantie redelijkerwijs geen verwijt treft.

Aanhangig maken van een geschil
Artikel 6
1. Een geschil kan uitsluitend schriftelijk en voldoende gemotiveerd door of namens klager aanhangig worden gemaakt bij het bestuur van de Stichting.
2. De klacht dient tenminste te bevatten:
   - de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt;
   - een omschrijving van het geschil;
   - de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.
3. Degene die een geschil aanhangig maakt, is aan de Geschilleninstantie een door de stichting vast te stellen bedrag aan klachtengeld verschuldigd van maximaal € 50,--.
4. Het klachtengeld wordt door de Geschilleninstantie niet terugbetaald. Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil Kenmerk: RGZ 20160929

Behandeling van een geschil
Artikel 7.
1. Na ontvangst van de klacht zendt de Geschilleninstantie aan Klager of diens gemachtigde schriftelijk een ontvangstbevestiging. Dit schrijven kan tevens bevatten:
a. instructies over hoogte en betaalwijze van het klachtengeld, als bedoeld in artikel 6 lid 3, welk bedrag door klager dient te worden voldaan;
b. een door klager in te vullen, te ondertekenen en retour te zenden verklaring waarin hij verklaart de door de Geschilleninstantie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden;
c. een door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger in te vullen, te ondertekenen en retour te zenden verklaring dat hij er mee instemt dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de Geschilleninstantie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
2. Indien de cliënt de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient het nog openstaande factuurbedrag bij de Geschilleninstantie te worden gedeponeerd door of namens cliënt, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
3. Indien Klager niet binnen een termijn van één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de leden 1 en 2, wordt het geschil niet in behandeling genomen. De Geschilleninstantie kan de termijn bekorten of verlengen.
4. De Geschilleninstantie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de Aangeklaagde surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat Klager heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen in de leden 1 en 2.

Artikel 8.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil voor eigen rekening door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. De behandeling van een geschil vindt in beginsel schriftelijk plaats, onder toepassing van hoor en wederhoor.
3. De Geschilleninstantie draagt er zorg voor dat alle betrokken partijen op voet van gelijkheid van alle door hen naar voren gebracht standpunten en feiten, alsmede van verklaringen van getuigen en deskundigen, over en weer kennis nemen en daarop kunnen reageren.
4. De Geschilleninstantie stelt Aangeklaagde schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Geschilleninstantie kenbaar te maken. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn

kan de Geschilleninstantie terstond uitspraak doen.
5. Het in het vierde lid bedoelde standpunt wordt door de Geschilleninstantie in afschrift aan Klager toegezonden.

Artikel 9.
1. Indien de Geschilleninstantie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De Geschilleninstantie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte. Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil Kenmerk: RGZ 20160929
2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk een week voor de zitting van de Geschilleninstantie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 10.
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 geeft daarvan kennis aan partijen. De Geschilleninstantie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de Geschilleninstantie kunnen reageren. De Geschilleninstantie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 11.
1. De geschilleninstantie is bevoegd op elk moment in de procedure een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen.
2. Indien de 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 artikel 13 is in dat geval niet van toepassing.

<u>Uitspraak</u>
Artikel 12.
1. Indien een klacht niet ontvankelijk is, dan wel niet in behandeling wordt genomen, dan kan de Geschilleninstantie hiervan terstond gemotiveerd mededeling doen aan Klager. Indien wel behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden, zijn de navolgende leden van toepassing.
2. Na hoor- en wederhoor, alsmede het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de Geschilleninstantie benodigde gegevens beslist de Geschilleninstantie het geschil. Zij beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede eventueel van toepassing zijnde gedragsregels en/of protocollen. De Geschilleninstantie beslist met meerderheid van stemmen.
3. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld en bevat naast de beslissing, in elk geval:
a. de namen van de leden van de Geschilleninstantie;
b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
c. de dagtekening van het bindend advies;
d. de motivering van de gegeven beslissing.
4. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de Geschilleninstantie op een kortere door haar te bepalen termijn uitspraak.
5. De Geschilleninstantie draagt er zorg voor dat de uitspraak elektronisch openbaar wordt gemaakt in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft. Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil Kenmerk: RGZ 20160929

Artikel 13
1. De Geschilleninstantie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van de klacht en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.

2. De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies.
3. De Geschilleninstantie kan in haar bindend advies de navolgende beslissingen nemen:

- een vergoeding van geleden schade toekennen tot maximaal € 25.000,-;
- veroordeling van een partij in de kosten van het geding en vaststelling van een bedrag, waarbij geldt dat Aangeklaagde kan worden veroordeeld tot maximaal € 5.000,- aan kosten en Klager kan worden veroordeeld tot maximaal € 500,- aan kosten;
- alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

5. De Geschilleninstantie kan de oplossing, die door de zorgaanbieder aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de Geschilleninstantie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.
5. Indien de klacht door de Geschilleninstantie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de Aangeklaagde aan Klager het door deze ingevolge artikel 6 lid 3 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Dit is eveneens van toepassing indien de Geschilleninstantie de klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.

Artikel 14.
1. De voorzitter van de Geschilleninstantie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 12 lid 3 onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

<u>Geheimhouding</u>
Artikel 15.
1. De leden van de Geschilleninstantie alsmede medewerkers van het aan de Geschilleninstantie verbonden secretariaat zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil Kenmerk: RGZ 20160929

<u>Wraking en verschoning</u>
Artikel 16
1. Elk van de leden van de Geschilleninstantie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt, op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden bij de voorzitter van de Geschilleninstantie. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend.
3. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingskamer van de Geschilleninstantie is beslist. De wrakingskamer bestaat uit de voorzitter en 2 leden van de Geschilleninstantie die niet voor de behandeling van het onderhavig geschil zijn aangewezen. Indien het wrakingsverzoek betrekking heeft op de voorzitter wordt diens plaats in de wrakingskamer ingenomen door de plaatsvervangend voorzitter.
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 verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de Geschilleninstantie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een

ander lid (of leden) van de Geschilleninstantie.
6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingskamer, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen
Artikel 17.
Vernietiging van het bindend advies van de Geschilleninstantie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

Artikel 18.
In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschilleninstantie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Begripsomschrijvingen

Aangeklaagde
de medewerker op wie de klacht betrekking heeft

Appellant
de klager die een geschil aanhangig maakt bij de Stichting Zorggeschil.

Cliënt
degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

Cliëntenraad
De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld.

Geschil
Klacht over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt onderworpen.

Geschilleninstantie
de Stichting Zorggeschil

Klacht
een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame personen en/of instellingen jegens een cliënt.

Klachtenfunctionaris
de persoon als bedoeld in art. 15 Wkkgz die door de Raad van Bestuur is belast met het onafhankelijk opvangen en bemiddelen van klachten van cliënten of diens vervanger.

Klager
een cliënt, de (wettelijk) vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande met een klacht over de zorgverlening.

Verweerder
de zorgaanbieder tegen wie beroep wordt ingesteld

Wkkgz
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Zorgaanbieder
MIJ Drechtsteden , MIJ Rotterdam, MIJ Amstelland Amsterdam