



## Algemene voorwaarden Klachtenportaal Zorg B.V. Per 01-01-2021

### Artikel 1: Definities:

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Aangesloten zorgaanbieder: zorgaanbieder waarmee op grond van artikel 3 van onderhavige algemene voorwaarden een aansluitovereenkomst is afgesloten;
- b. Aanmeldformulier: het formulier tot aanmelding bij Klachtenportaal Zorg;
- c. Aansluitovereenkomst: de overeenkomst tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder ten behoeve van de inzet van de klachtenfunctionaris, klachtbehandeling door de klachtencommissie en geschilbeslechting door de geschillencommissie conform artikel 13 e.v. Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, paragraaf 4.2.a Jeugdwet, artikel 3.2 Wet maatschappelijke ondersteuning en/of, geschilbehandeling conform artikel 18 e.v. Wkkgz;
- d. Aansluitovereenkomst Wzd: de overeenkomst tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder ten behoeve van de inzet van de klachtencommissie conform paragraaf 4.2 van de Wet zorg en dwang. Deze aansluitovereenkomst kan uitsluitend afgesloten worden indien tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder reeds een aansluitovereenkomst is afgesloten als bedoeld onder artikel 1 sub c van deze algemene voorwaarden;
- e. Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de aansluitovereenkomsten als bedoeld in artikel 1 sub c en artikel 1 sub d van deze algemene voorwaarden;
- f. Behandelovereenkomst: de overeenkomst tussen klager en zorgaanbieder op grond van de Wet inzake de geneeskundige behandelovereenkomst;
- g. Cliënt: de cliënt van de zorgaanbieder;
- h. De Stichting Geschilleninstantie KPZ: Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg, gevestigd te (1601 AD) Enkhuizen, aan de Westerstraat 117, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67265030;
- i. Geschilbehandeling: behandeling van geschillen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, door een door de Stichting Geschilleninstantie KPZ in stand gehouden en door de minister van VWS erkende Geschilleninstantie;
- j. Geschillenreglement: een door de Stichting Geschilleninstantie KPZ opgestelde geschillenreglement;
- k. Jeugdwet; Wet van 1 maart 2014 inzake regels over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen;
- l. Klachtbehandeling: behandeling van klachten door een klachtenfunctionaris of klachtencommissie conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en -indien van toepassing- de Wet zorg en dwang;
- m. Klachtenportaal Zorg B.V.: de besloten vennootschap Klachtenportaal Zorg, gevestigd te (1601 AD) Enkhuizen aan de Westerstraat 117, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75181630;
- n. Klachtenreglement: een door Klachtenportaal Zorg opgesteld klachtenreglement inzake klachtbehandeling door een klachtenfunctionaris of klachtbehandeling door de klachtencommissie;
- o. Overeenkomst prelidmaatschap: een overeenkomst inzake de behandeling van een klacht die toeziet een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in een periode dat zorgaanbieder nog niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
- p. Werkzame personen: naast de medewerkers in dienstverband wordt onder werkzame personen tevens verstaan stagiaires. Vrijwilligers vallen buiten de definitie van werkzame personen. De klachtenregeling is niet van toepassing op vrijwilligers waardoor klachten over vrijwilligers niet in behandeling worden genomen.
- q. Wkkgz: wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg: wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van de zorg en behandeling van klachten en geschillen in de zorg;



- r. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015: wet van 9 juli 2014 houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang;
- s. Wzd: Wet zorg en dwang; wet van 24 januari 2018, houdende regels ten aanzien van zorg en dwang voor personen met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap;
- t. Zorgaanbieder: diegene die zich heeft aangesloten bij Klachtenportaal Zorg ten behoeve van klacht- en/of geschilbehandeling en deze algemene voorwaarden heeft aanvaard.
- u. Zzp'er: een zelfstandige zonder personeel.

## Artikel 2: Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aansluitovereenkomst tussen Klachtenportaal Zorg en zorgaanbieder.

## Artikel 3: Totstandkoming van de aansluitovereenkomst

Een aansluitovereenkomst komt tot stand op het moment dat de zorgaanbieder zich door middel van het invullen en ondertekenen van het aanmeldformulier op de website van Klachtenportaal Zorg bij Klachtenportaal Zorg heeft aangemeld.

## Artikel 4: Algemeen

Klachtenportaal Zorg accepteert de zorgaanbieder indien voldaan is aan het bepaalde in artikel 3 van deze algemene voorwaarden. Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder aanvaarden daarmee de in de aansluitovereenkomst geregelde rechten en verplichtingen jegens elkaar.

## Artikel 5: Rechten zorgaanbieder

1. De aansluitovereenkomst als bedoeld in artikel 1 sub c van deze algemene voorwaarden geven zowel zorgaanbieder als client het recht klachten en geschillen zoals bedoeld in artikel 13 en volgende Wkkgz, paragraaf 4.2.a. Jeugdwet, artikel 3.2 Wmo aan te bieden aan Klachtenportaal Zorg alsmede geschillen zoals bedoeld in artikel 18 en volgende Wkkgz aan te bieden aan de Stichting Geschilleninstantie KPZ. Indien een aanvullende aansluitovereenkomst Wzd is afgesloten geeft deze aansluitovereenkomst de zorgaanbieder en client het recht klachten zoals bedoeld in paragraaf 4.2 Wzd in behandeling te laten nemen door de klachtencommissie Wzd.
2. De klachten als bedoeld in artikel 5 lid 1 worden afgehandeld volgens het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg.
3. De geschillen zoals bedoeld in artikel 5 lid 1 worden door de Stichting Geschilleninstantie KPZ afgehandeld volgens het geschillenreglement.
4. Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ zien toe op de strikte naleving van het klachtenreglement, het geschillenreglement, overige door het bestuur opgestelde reglementen, de Wkkgz, de Jeugdwet, de Wmo en de Wzd.
5. Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ zien toe op de strikte naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst voor zover de laatste de betrekking heeft op het bewaren van gegevens en dossiers.
6. Alle behandelde documentatie, informatie en gegevens van de zorgaanbieder worden vertrouwelijk behandeld. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de zorgaanbieder bewaard, maar in een separaat dossier dat wordt beheerd en bewaard door Klachtenportaal Zorg.



## Artikel 6: Plichten zorgaanbieder

1. Vanaf de datum waarop de aansluitovereenkomst met Klachtenportaal Zorg is gesloten is de zorgaanbieder verplicht om het lidmaatschapsgeld tijdig en volledig te betalen.
2. Een klacht kan pas door Klachtenportaal Zorg in behandeling genomen worden nadat het lidmaatschapsgeld door Klachtenportaal Zorg is ontvangen.
3. De zorgaanbieder is verplicht om zijn cliënten te wijzen op het bestaan van de klachtenprocedure en zijn cliënten op een deugdelijke manier te informeren over de inhoud van de klachtenprocedure.
4. De zorgaanbieder is verplicht het klachtenreglement dan wel het geschillenreglement toe te passen en is tevens verplicht redelijke aanwijzingen van Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ over de uitvoering van het klachtenreglement dan wel het geschillenreglement op te volgen.
5. De zorgaanbieder aanvaardt de in deze algemene voorwaarden geregelde verplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ en houdt zich daaraan.
6. De zorgaanbieder is verplicht wijzigingen in onder meer adressering, telefoon, e-mail, bankrekeningnummers en het aantal werkzame personen aan Klachtenportaal Zorg door te geven.
7. Indien de zorgaanbieder deze wijzigingen niet tijdig doorgeeft wordt de aansluitovereenkomst per omgaande beëindigd. Klachten kunnen in dat geval uitsluitend in behandeling genomen worden op basis van de overeenkomst inzake het prelidmaatschap. Dit betekent dat de klachten in behandeling worden genomen tegen de voorwaarden die in deze overeenkomst staan opgenomen.
8. Indien Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ schade leidt als gevolg van het handelen dan wel nalaten door de zorgaanbieder, kan Klachtenportaal Zorg de schade op de zorgaanbieder verhalen.

## Artikel 7: Zzp'er werkzaam bij de zorgaanbieder

Een zzp'er is zelf verantwoordelijk voor het bieden van een juiste klachtenregeling en de zorgaanbieder mag van de zzp'er verwachten dat de zzp'er jaarlijks een geldig bewijs van inschrijving bij een klachtenregeling kan overhandigen. Indien de zorgaanbieder dit niet controleert en er wordt een klacht over een zzp'er -die geen klachtenregeling heeft- ingediend dan is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor het in behandeling (laten) nemen van de klacht. Het behandelen van een klacht over deze zzp'er valt niet onder de dekking van Klachtenportaal Zorg en kan uitsluitend in behandeling genomen worden op basis van een overeenkomst prelidmaatschap. Uitzondering op deze regel is de situatie waarin de zorgaanbieder ervoor heeft gekozen om de zzp'ers in zijn organisatie te laten meetellen als werkzame persoon. In dat geval kan de klacht over de zzp'er in behandeling worden genomen onder de voorwaarden als aangegeven in de aansluitovereenkomst.

## Artikel 8: Tarieven en betaling lidmaatschap

1. De zorgaanbieder betaalt jaarlijks een door Klachtenportaal vast te stellen financiële bijdrage alsmede bij inschrijving een eenmalig bedrag inzake administratieve kosten.
2. De kosten van het lidmaatschap worden in het najaar voorafgaande aan het nieuwe kalenderjaar vastgesteld.
3. Bij aansluiting gedurende het kalenderjaar wordt een pro rata bedrag van de kosten van het lidmaatschap in rekening gebracht. De eenmalige bijdrage inzake de administratieve kosten zijn verschuldigd ongeacht in welke maand de zorgaanbieder de aansluitovereenkomst met Klachtenportaal Zorg sluit.
4. De bedragen als genoemd in dit artikel worden jaarlijks eenmalig betaald door middel van of een automatische incasso of door middel van een bankoverschrijving.
5. De in dit artikel genoemde bedragen dienen uiterlijk op de veertiende dag nadat zij verschuldigd worden door de zorgaanbieder te zijn voldaan.
6. Indien de zorgaanbieder het lidmaatschapsgeld niet, niet tijdig of niet volledig aan Klachtenportaal Zorg betaalt, mag de zorgaanbieder op geen enkele wijze aangeven op zijn website of anderszins dat hij aangesloten is bij Klachtenportaal Zorg.



7. Indien de zorgaanbieder het lidmaatschapsgeld niet, niet tijdig of niet volledig aan Klachtenportaal Zorg betaalt, kan de zorgaanbieder geen aanspraak maken op het afhandelen van een klacht door Klachtenportaal Zorg dan wel door de Stichting Geschilleninstantie KPZ. De aansluitovereenkomst eindigt met onmiddellijke ingang.
8. Klachtenportaal Zorg behoudt zich het recht voor om indien de zorgaanbieder de in dit artikel genoemde bedragen niet, niet tijdig of niet volledig voldoet de vordering over te dragen aan een incassobureau. De hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de zorgaanbieder.
9. Genoemde kosten zijn inclusief btw

## Artikel 9: Tarieven en betaling klachtenafhandeling

1. Indien een klacht wordt ingediend is de zorgaanbieder een eigen risico verschuldigd aan Klachtenportaal Zorg. De hoogte van het te betalen eigen risico wordt jaarlijks door Klachtenportaal Zorg vastgesteld.
2. Bij aanvang van de klachtenbehandeling wordt een voorschot op het eigen risico in rekening gebracht.
3. Voor 2021 geldt dat het voorschot op de betaling van het eigen risico dat bij aanvang van de klachtenbehandeling in rekening gebracht wordt, een bedrag van € 150,- incl. BTW is.
4. Indien de klacht opgelost wordt met behulp van de klachtenfunctionaris wordt het resterende gedeelte van het eigen risico niet in rekening gebracht.
5. Indien de klacht een geschil wordt dat in behandeling genomen moet worden door de Stichting Geschilleninstantie KPZ wordt het resterende deel van het eigen risico in rekening gebracht. Dit resterende bedrag moet voldaan zijn voorafgaand aan de geschillenbehandeling door de Stichting Geschilleninstantie KPZ.
6. Indien de klacht moet worden beoordeeld door de klachtencommissie Jeugdwet of de klachtencommissie Wmo wordt het resterende deel van het eigen risico in rekening gebracht. Dit resterende bedrag moet voldaan zijn voorafgaand aan de klachtenbehandeling door de klachtencommissie Jeugdwet of de klachtencommissie Wmo.
7. Voor klachten die voortvloeien uit de Wzd geldt dat deze worden behandeld door de klachtencommissie Wzd. Voorafgaand aan de klachtenbehandeling door de klachtencommissie Wzd moet het resterende deel van het eigen risico voldaan zijn, wil de klacht in behandeling genomen worden.
8. In afwijking van artikel 8 worden extra kosten bij de zorgaanbieder in rekening gebracht indien:
  - De klacht betrekking heeft op het verrichten van werkzaamheden/handelingen waarvoor de zorgaanbieder niet bevoegd/niet bekwaam was ten tijde van de uitvoering;
  - De klacht betrekking heeft op strafbare gedragingen zoals omschreven in het Wetboek van Strafrecht;
  - De klacht betrekking heeft op een moment dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
  - Indien een zorgaanbieder zich niet inzet om tot de oplossing van een klacht te komen.
  - Indien de zorgaanbieder onjuiste of onduidelijke (procedure-) informatie verstrekt aan cliënt. Hieronder wordt tevens verstaan het belemmeren van de toegang van cliënt tot de wettelijk voorgeschreven procedure door het onnodig extra drempels toevoegen aan de interne procedure door de zorgaanbieder.
9. De in dit artikel genoemde bedragen dienen uiterlijk op de veertiende dag nadat zij verschuldigd worden door de zorgaanbieder te zijn voldaan.

## Artikel 10: Overeenkomst prelidmaatschap

1. Indien bij de zorgaanbieder een klacht wordt ingediend die toeziet op een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in een periode dat zorgaanbieder nog niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg dan valt de behandeling van deze klacht buiten de voorwaarden van de aansluitovereenkomst. Klachtenportaal Zorg biedt de zorgaanbieder die zijn verantwoordelijkheid wil nemen, de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door een onafhankelijk klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg dan wel door de klachtencommissie Jeugdwet.



2. Voor de onder lid 1 genoemde situatie biedt Klachtenportaal Zorg de zorgaanbieder de mogelijkheid om een Overeenkomst Prelidmaatschap te sluiten. De klacht zal in dat geval in behandeling genomen worden onder de voorwaarden als genoemd in deze Overeenkomst.

## **Artikel 11: Duur en beëindiging aansluitingsovereenkomst**

1. Iedere aansluitovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd.
2. Beide partijen kunnen de aansluitovereenkomst opzeggen. De opzegging dient schriftelijk te gebeuren voor 1 december van het lopende kalenderjaar. De aansluitovereenkomst eindigt met ingang van 1 januari, waardoor een opzegtermijn van een maand in acht genomen wordt.
3. Indien de zorgaanbieder niet langer als aanbieder van zorg kwalificeert in de zin van de Wkkgz, de Jeugdwet, de Wmo of de Wzd zal de zorgaanbieder voor 1 december de aansluitovereenkomst schriftelijk opzeggen. De aansluitovereenkomst eindigt met ingang van 1 januari, waardoor een maand opzegtermijn in acht genomen wordt.
4. De aansluitovereenkomst eindigt van rechtswege indien:
  - a. De zorgaanbieder komt te overlijden;
  - b. De zorgaanbieder wordt ontbonden of ophoudt te bestaan als gevolg van fusie of overname. Indien een overeenkomst wordt ontbonden ziet de ontbinding uitsluitend toe op de toekomst. Artikel 6:271 Burgerlijk Wetboek wordt nadrukkelijk buiten toepassing gesteld;
  - c. De zorgaanbieder failliet gaat of aan hem/haar surséance van betaling wordt verleend.
  - d. Vanaf het moment dat de erkenning voor de Geschilleninstantie, zoals verleend door de minister VWS, op grond van het bepaalde in artikelen 18 en 19 Wkkgz, door de Minister wordt ingetrokken, dan wel dusdanig wordt gewijzigd dat Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ haar werkzaamheden niet meer goed kan verrichten.

## **Artikel 12: Geschillenregeling algemene voorwaarden**

1. Klachten over de uitvoering van deze algemene voorwaarden, de aansluitingsovereenkomst, de klachtenregeling, het geschillenreglement, protocollen of besluiten worden door de zorgaanbieder voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg. Indiening van klachten dient schriftelijk te gebeuren.
2. Klachtenportaal Zorg neemt de klacht als bedoeld in lid 1 van dit artikel met de nodige voortvarendheid in behandeling en streeft naar een afhandeling van de ingediende klacht binnen 10 weken.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de zorgaanbieder is afgehandeld zal Klachtenportaal Zorg een mediator inschakelen die is aangesloten bij Mediation federatie Nederland (MfN).

## **Artikel 13: Slotbepalingen**

1. Op deze algemene voorwaarden en alle hierin genoemde documenten is Nederlands recht van toepassing.
2. De overeenkomsten die zijn gesloten met Klachtenportaal Zorg V.O.F, zijn rechtsgeldig overgenomen door Klachtenportaal Zorg B.V.
3. Indien sprake is van gehele of gedeeltelijke nietigheid van enige bepaling in deze algemene voorwaarden, ziet de nietigheid uitsluitend toe op deze bepaling. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven van kracht.
4. Klachtenportaal Zorg is bevoegd om, indien zich omstandigheden voordoen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien (zoals wijziging of vervanging van wet- of regelgeving) en/of die om een aanpassing vragen op onderdelen, te besluiten tot wijziging van onderhavige algemene voorwaarden.
5. Klachtenportaal Zorg stelt zorgaanbieders op correcte wijze op de hoogte van wijziging van de algemene voorwaarden.



# Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ

## Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht zich binnen een jaar na 1 januari 2016 aan te sluiten bij een geschilleninstantie (artikel 18 lid 1 en artikel 35 lid 3 Wkkgz). De Stichting Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

De Stichting Geschilleninstantie KPZ is opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren. De Geschillencommissie KPZ is als geschilleninstantie erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Dit reglement voldoet aan de erkenningseisen uit de Uitvoeringsregeling Wkkgz. Een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg is voor geschillen aangesloten bij de Geschilleninstantie KPZ en voldoet daarmee aan de eis uit de Wkkgz om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie en is verplicht zich te conformeren aan de uitspraken van de Geschillencommissie KPZ.

## HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz die is aangesloten bij de Stichting;
- b. cliënt: cliënt als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz;
- c. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- d. geschil: een geschil over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
- e. Stichting: de Stichting Geschilleninstantie KPZ opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren;
- f. commissie: de Geschillencommissie KPZ zoals ingesteld door de Stichting en erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport overeenkomstig artikel 18 Wkkgz;
- g. zittingscommissie: de per geding aangewezen samenstelling van drie leden van de commissie ter behandeling van het geschil;
- h. secretariaat: secretariaat van de commissie;
- i. verzoeker: degene die een geschil voorlegt bij de commissie;
- j. verweerder: zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in een geschil bij de commissie.

## HOOFDSTUK 2 DE COMMISSIE

### Artikel 2 Taken commissie

1. De commissie beslecht geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening en doet een bindende uitspraak.
2. De commissie dient jaarlijks een verslag te publiceren over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

### **Artikel 3 Bevoegdheid commissie**

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

### **Artikel 4 Samenstelling commissie**

1. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden waaronder een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en leden die naar gelijke verdeling het perspectief van cliënten en het perspectief van zorgaanbieders vertegenwoordigen.
2. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten.
3. Per geschil wordt een zittingscommissie samengesteld bestaande uit drie leden waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
4. De overige twee leden van de zittingscommissie betreffen enerzijds een lid dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de cliënten en anderzijds een lid dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de zorgaanbieders.
5. In geval van een geschil met een verzoek tot toekenning van schadevergoeding is de voorzitter van de zittingscommissie deskundig op het gebied van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht, geschillenbeslechting en gezondheidsrecht.
6. In geval van een geschil met een verzoek tot toekenning van schadevergoeding is het lid van de zittingscommissie dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de zorgaanbieders tevens deskundig op hetzelfde deskundigheidsgebied als de aangeklaagde zorgaanbieder.
7. Door het bestuur van de Stichting wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd en een secretariaat ter beschikking gesteld. De secretaris bezit de hoedanigheid van meester in de rechten.
8. De secretaris heeft geen stem in de beraadslaging en beslissing van de commissie.
9. De commissie waarborgt dat haar leden en de secretaris voor de duur van hun benoeming beschikken over de benodigde kennis, deskundigheid en ervaring.

### **Artikel 5 Benoeming commissie**

1. De leden van de commissie worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de Stichting.
2. De leden van de commissie worden benoemd voor de duur van vier jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op.
3. Om te worden (her)benoemd als lid van de commissie moeten leden aantonen dat zij voldoen aan de eisen zoals in artikel 4 zijn gesteld.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;
  - b. de schriftelijke opzegging of het overlijden van het lid;
  - c. ontslag door het bestuur van de Stichting.
5. Het bestuur van de Stichting ontslaat een lid van de commissie als het lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitvoering van zijn taken.

### **Artikel 6 Waarborg onafhankelijkheid en onpartijdigheid**

1. De commissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover verzoeker en verweerder.
2. De leden van de zittingscommissie mogen niet werkzaam zijn bij de betreffende zorgaanbieder(s) van het te behandelen geschil dan wel enige functie bekleden die een onafhankelijk oordeel in de weg zou kunnen staan.

## **Artikel 7 Verschoning en wraking**

1. Een lid van de zittingscommissie kan zich verschonen ten aanzien van de behandeling van een geschil wanneer hem feiten of omstandigheden voorkomen die een onpartijdig oordeel zouden bemoeilijken.
2. Op verzoek van een partij kan een lid van de zittingscommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.
3. Het wrakingsverzoek wordt gemotiveerd en schriftelijk gedaan bij het bestuur van de Stichting. Alle feiten of omstandigheden moeten tegelijk worden voorgedragen.
4. Het bestuur van de Stichting beslist zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op het wrakingsverzoek.
5. In geval van gegronde verschoning of wraking wordt het betreffende lid voor de behandeling van het geschil vervangen door een ander lid van de commissie, waarbij een evenwichtige samenstelling overeenkomstig artikel 4 blijft gewaarborgd.

## **Artikel 8 Procedurele bevoegdheden commissie**

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

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor het geschil relevante stukken;
- b. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij het geschil;
- c. het horen van getuigen;
- d. het instellen van een deskundigenonderzoek en het horen van deskundigen;
- e. het gelasten van een plaatsbezoek;
- f. het toekennen van een schadevergoeding van geleden zaak- en/of personenschade tot € 25.000,-;
- g. het beproeven van een minnelijke regeling voordat uitspraak wordt gedaan.

## **HOOFDSTUK 3 VOORLEGGEN VAN HET GESCHIL**

### **Artikel 9 Voorleggen geschil**

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk (waar in dit reglement schriftelijk staat, kan dit ook elektronisch zijn) aan de commissie worden voorgelegd door een:
  - a. cliënt;
  - b. nabestaande van een overleden cliënt;
  - c. vertegenwoordiger van een cliënt;
  - d. persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd;
  - e. stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
2. De commissie stelt elektronisch een formulier beschikbaar waarmee een geschil kan worden voorgelegd.
3. Wanneer het voorgelegde geschil meerdere aangeklaagde zorgaanbieders betreft dan beoordeelt de commissie of een gecombineerde afhandeling van het geschil kan plaatsvinden. Een gecombineerde behandeling is alleen mogelijk met toestemming van verzoeker en wanneer aangeklaagde zorgaanbieders alle zijn aangesloten bij de Stichting.
4. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting worden voorgelegd als:
  - a. in strijd is gehandeld met paragraaf 1 van hoofdstuk 3 van de Wkkgz;
  - b. de mededeling van de zorgaanbieder volgens artikel 17 van de Wkkgz de klacht in onvoldoende mate wegneemt;
  - c. van de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

### **Artikel 10 Kosten**

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



3. Partijen dragen zelf de kosten die in het kader van het geschil aan hun zijde vallen.
4. De op het geding vallende kosten komen voor rekening van de Stichting met verrekening van het eigen risico met de betrokken zorgaanbieder(s).

#### **Artikel 11 Eisen voorleggen geschil**

1. Een geschil wordt alleen in behandeling genomen als het schriftelijk en in het Nederlands is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van degene die het geschil ter beslechting voorlegt en als dat niet de cliënt is, welke cliënt het geschil betreft;
  - b. naam en vestigingsplaats van de zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in het geschil;
  - c. naam en functie van degene bij de zorgaanbieder op wie het geschil betrekking heeft;
  - d. datum van de gedraging van de zorgaanbieder waarop het geschil betrekking heeft;
  - e. datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend, behoudens de uitzondering zoals genoemd in artikel 9 lid 4 sub c;
  - f. een duidelijke omschrijving van de inhoud van het geschil;
  - g. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden die aan het geschil ten grondslag liggen;
  - h. dagtekening van het verzoek;
  - i. ondertekening door cliënt en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger.
2. Indien het geschil wordt ingediend door een (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt verzoekt de commissie om een schriftelijk stuk waaruit de machtiging blijkt.
3. Indien het geschil naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld binnen twee weken aanvullende informatie te verstrekken.
4. Mocht verzoeker na rappel niet dan wel niet voldoende reageren, dan zal het geschil niet in behandeling worden genomen, hetgeen schriftelijk aan verzoeker zal worden bevestigd.

#### **Artikel 12 Ontvankelijkheid**

1. De commissie verklaart een verzoeker in elk geval niet ontvankelijk in zijn geschil indien:
  - a. het geschil is voorgelegd door een ander dan genoemd in artikel 9 lid 1;
  - b. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij de Stichting;
  - c. geen mededeling van de zorgaanbieder overeenkomstig artikel 17 Wkkgz is ontvangen en de termijnen zoals genoemd in artikel 17 Wkkgz waarbinnen de zorgaanbieder dient te reageren nog niet verstreken zijn;
  - d. de klacht als bedoeld in artikel 14 Wkkgz niet schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend binnen een jaar volgend op het moment dat verzoeker bekend is geworden met (de gevolgen van) de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn;
  - e. het geschil niet aan de commissie is voorgelegd binnen een jaar volgend op het moment dat het geschil overeenkomstig artikel 9 lid 4 aanhangig kan worden gemaakt;
  - f. degene die het geschil heeft voorgelegd geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie;
  - g. de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, tenzij tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten waarbij is afgesproken dat het geschil toch kan worden voorgelegd;
  - h. degene die het geschil heeft voorgelegd de kosten voor het in behandeling nemen van een geschil na rappel niet heeft voldaan.
2. Indien de commissie verzoeker niet ontvankelijk verklaart in zijn geschil, stelt zij verzoeker en verweerder zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd in kennis van deze beslissing.

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

#### **Artikel 13 Behandeling van het geschil**

1. Als het geschil voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen bevestigt de commissie schriftelijk binnen een week de ontvangst van het geschil aan verzoeker en verweerder.

2. De commissie stelt verweerder in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op het voorgelegde geschil te reageren.
3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de commissie terstond uitspraak doen.
4. De commissie draagt er zorg voor dat alle stukken over en weer schriftelijk ter kennis van partijen worden gebracht.

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

1. De commissie houdt een hoorzitting om partijen de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten, tenzij gegronde redenen bestaan om van een hoorzitting af te zien.
2. Tijdens de hoorzitting zijn de zittingscommissie en de secretaris aanwezig.
3. De hoorzitting is niet openbaar. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de commissie.
4. Partijen worden tijdig opgeroepen voor het bijwonen van een hoorzitting.
5. De hoorzitting wordt gehouden op een locatie die redelijkerwijs bereikbaar en toegankelijk is voor partijen.
6. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van partijen kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
7. Partijen kunnen tot uiterlijk vijf werkdagen voor de zitting stukken indienen.

#### **Artikel 15 Inwinnen en raadplegen informatie**

1. De commissie is bevoegd informatie in te winnen en stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de beslechting van het geschil.
2. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van informatie en het raadplegen of inzien van stukken met toestemming van verzoeker en, indien deze niet zelf het geschil heeft voorgelegd, van cliënt.

#### **Artikel 16 Getuigen en deskundigen**

1. De commissie kan wanneer zij dit voor de behandeling van het geschil nodig acht, getuigen oproepen, deskundigen inschakelen en een plaatsopneming bepalen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.
2. In geval van een deskundigenonderzoek stelt de commissie partijen in de gelegenheid schriftelijk binnen twee weken te reageren op het deskundigenbericht.
3. De commissie kan ook op verzoek van partijen getuigen en deskundigen horen. Partijen doen dit verzoek uiterlijk een week schriftelijk voorafgaand aan de zitting onder vermelding van de redenen van het verzoek en naam, functie en e-mailadres van de getuigen en deskundigen.
4. Getuigen worden gehoord indien zij de minimale leeftijd van 18 jaar hebben bereikt.

#### **Artikel 17 Bijstand derden en gemachtigden**

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden en zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Ten aanzien van de vertegenwoordiging dient een schriftelijke machtiging te worden ingediend.
2. Kosten van rechtsbijstand zijn voor degene die de bijstand inroept.

### **HOOFDSTUK 5 EINDE GESCHILLENBEHANDELING**

#### **Artikel 18 Stopzetting behandeling geschil**

1. De commissie stopt met de behandeling van het geschil wanneer verzoeker daarom schriftelijk verzoekt.
2. De commissie stelt partijen schriftelijk van het stopzetten van de behandeling op te hoogte.
3. In geval van stopzetten van de behandeling wordt het griffiegeld niet terugbetaald aan verzoeker en vervalt het aan de Stichting.

## **Artikel 19 Uitspraak**

1. De commissie doet een definitieve uitspraak over het geschil bij wege van een bindend advies.
2. De commissie beslist op basis van Nederlands recht met inachtneming van hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Zij beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De commissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak, tenzij het gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen noodzakelijk is om binnen een kortere termijn uitspraak te doen.
4. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en de gehele of gedeeltelijke (on)gegrondheid van het geschil.
5. De uitspraak van de commissie bevat ten minste:
  - a. namen van partijen;
  - b. namen van de leden van de zittingscommissie;
  - c. een omschrijving van het geschil;
  - d. de standpunten van partijen;
  - e. de gevolgde procedure;
  - f. de beslissing;
  - g. gronden van de beslissing;
  - h. eventuele aanbevelingen of advies;
  - i. datum en ondertekening door de voorzitter van de zittingscommissie.
6. De commissie verstuurt een afschrift van de uitspraak aan partijen.
7. De procedure eindigt met de uitspraak van de commissie.
8. Tegen het bindend advies staat geen hoger beroep open.
9. De commissie kan voorts, behoudens voor zover het de toekenning van schadevergoeding betreft, iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
10. De commissie kan verweerder veroordelen in de kosten van de behandeling van een geschil tot maximaal € 2.500,- wanneer deze niet meewerkt aan de behandeling van het geschil overeenkomstig dit reglement.
11. De commissie kan verzoeker niet veroordelen in de kosten van de behandeling van een geschil, tenzij het kosten betreft die nodeloos door hem zijn veroorzaakt. Deze veroordeling geldt tot een bedrag van maximaal € 1.000,-.

## **Artikel 20 Minnelijke regeling, voorlopige uitspraak en tussenuitspraak**

1. De commissie is bevoegd een minnelijke regeling tussen partijen te beproeven voordat een bindende einduitspraak wordt gedaan. In geval gedurende de procedure een minnelijke regeling wordt bereikt, kan deze door de commissie op schrift worden gesteld en aan partijen bevestigd, waarmee het geschil wordt geacht te zijn ingetrokken.
2. Op gezamenlijk verzoek van partijen is de commissie bevoegd een voorlopige uitspraak te doen. De eventuele onomkeerbare gevolgen van de uitspraak en de schade die ontstaat wanneer de einduitspraak anders luidt dan de voorlopige uitspraak, blijven voor risico en rekening van de betreffende partij.
3. De commissie is bevoegd een tussenuitspraak te doen.

## **Artikel 21 Toekenning schadevergoeding**

1. Op verzoek van verzoeker is de commissie bevoegd verweerder te veroordelen tot vergoeding van geleden schade tot een maximum van € 25.000,-.
2. Het verzoek tot toekenning van een schadevergoeding wordt gelijktijdig met het voorleggen van het geschil ingediend bij de commissie.
3. Verzoeker dient aan te tonen en te onderbouwen dat de schade daadwerkelijk is geleden.
4. Het verzoek om toekenning van een schadevergoeding wordt beoordeeld op basis van Nederlands aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht.

## HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 22 Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een geschil betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hun uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
3. De geheimhoudingsplicht van allen die bij een geschil betrokken zijn geweest, duurt voort na beëindiging van hun functie in het kader van het reglement.
4. De commissie behandelt gegevens in het kader van de geschillenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

### Artikel 23 Openbaarmaking

De commissie maakt de uitspraken van de aan haar voorgelegde geschillen op zodanige wijze elektronisch openbaar dat deze niet tot personen herleidbaar zijn. Van elektronische openbaarmaking wordt afgezien als de bij het geschil betrokken belangen zich daartegen verzetten.

### Artikel 24 Jaarverslag

1. De Stichting brengt jaarlijks een verslag uit waarin ten minste staat vermeld:
  - a. de bij de commissie aangesloten zorgaanbieders;
  - b. de samenstelling van de commissie;
  - c. het aantal, de aard en de wijze van afhandeling van de geschillen die bij de commissie zijn voorgelegd.
2. De Stichting zendt een afschrift van het jaarverslag aan het Staatstoezicht op de volksgezondheid en maakt het jaarverslag elektronisch openbaar.
3. Voorgaande dient in zodanige weergave te geschieden dat deze niet tot personen herleidbaar is.

### Artikel 25 Registratie geschillen; bewaring geschillendossiers

De commissie registreert alle geschillen en bewaart alle stukken met betrekking tot een geschil en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

### Artikel 26 Inwerkingtreding, evaluatie, wijziging en openbaarmaking reglement

1. Het reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting in samenspraak met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren.
2. Het reglement wordt na inwerkingtreding jaarlijks geëvalueerd door het bestuur van de Stichting en de commissie.
3. De Stichting deelt wijzigingen in het reglement en andere gegevens die van belang zijn voor het behoud van de erkenning mede aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).
4. De commissie maakt dit reglement elektronisch openbaar en verstrekt een ieder die hierom verzoekt kosteloos elektronisch een exemplaar daarvan.
5. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2021.

### Artikel 27 Slotbepalingen

1. De Stichting en haar werknemers, de leden van de commissie en de secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot geschillen waarop dit reglement van toepassing is.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.

## Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg

De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - c. Zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz en aangesloten bij de Klachtenportaal Zorg BV.
  - d. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
  - e. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, diens vertegenwoordiger, een nabestaande van cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
  - f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder. Onder een gedraging wordt mede verstaan een nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen.
  - g. Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

### Artikel 2 Informele oplossing en indienen van een klacht

1. Klager wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt klager gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. Klager kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Bij het indienen van een klacht kan klager beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
5. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 7 van deze klachtenregeling.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan Klachtenportaal Zorg verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.



## Artikel 3 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de Klachtenfunctionaris als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
  - b. een datering;
  - c. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
  - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
  - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2, zesde lid, heeft overgelegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
  - c. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder e;
  - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd);
  - e. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betaalverplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg;
  - f. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - g. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging die onderwerp is van de klacht langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden maar de gedraging of de gevolgen van deze gedraging voor klager korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden;
  - h. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

## Artikel 4 Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

1. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, draagt de zorgaanbieder er zorg voor dat de behandeling op zorgvuldige wijze wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, zal de Klachtenfunctionaris met de Klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

## Artikel 5 Ontvangstbevestiging

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

## Artikel 6 Taken en verantwoordelijkheden van de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
  - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen;





- c. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - d. de klager op diens verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
  - e. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht.
  - f. de klager op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
  - g. het zorgdragen voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;
  - h. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
  3. De Klachtenfunctionaris zal in het achter de klacht liggende behandeldossier geen inzage hebben zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager.
  4. De Klachtenfunctionaris werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor van klager en zorgaanbieder. De zorgaanbieder is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
  5. De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
  6. Indien de Klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. In dat geval zal een andere Klachtenfunctionaris worden aangewezen.
  7. De zorgaanbieder waarborgt dat de Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## **Artikel 7 Termijnen**

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van keuze voor een mediationtraject.
4. De zorgaanbieder informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg.

## **Artikel 8 Intrekking van de klacht**

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



## **Artikel 9 Bekendmaking Klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten en diens vertegenwoordigers wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

## **Artikel 10 Kosten**

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

## **Artikel 11 Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

## **Artikel 12 Verslaglegging**

1. Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de Klachtenfunctionarissen.
2. Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de Klachtenfunctionarissen behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGJ.
4. Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij zorgaanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

## **Artikel 13 Bewaarplicht**

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

## **Artikel 14 Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is met instemming van representatief te achten organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt per 1 januari 2021 in werking.