



## REGLEMENT GESCHILLENINSTANTIE KLEINSCHALIGE ZORGAANBIEDERS

Dit reglement bevat de regeling voor het behandelen van Geschillen door de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders. Stichting Klachtenregeling.nl voert deze regeling uit ten behoeve van natuurlijke Zorgverleners die beroepsmatig zorg verlenen. Deze regeling voldoet aan de eisen ingevolge de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en is goedgekeurd door de minister.

### Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Bemiddeling:** alternatieve manier om tot beëindiging van een Geschil te komen, ondersteund door een onafhankelijke derde.
- **Bemiddelaar:** onafhankelijke derde die Partijen bij een geschil bij elkaar wil brengen en tot een oplossing met wederzijdse instemming (een minnelijke regeling) wil komen.
- **Bestuur:** het Bestuur van de Stichting Klachtenregeling.nl.
- **Bindend advies:** uitspraak, op basis van artikel 7:900, lid 2 en 7:904 BW, waartegen geen beroep mogelijk is.
- **Cliënt:** degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de Zorgaanbieder en ieder hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- **Geschil:** Klacht die aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt voorgelegd.
- **Geschilleninstantie:** als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- **Klacht:** een uiting van onvrede over de (niet) behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de Zorgverlening door de Zorgaanbieder, inclusief Klachten over tarieven en het vorderen van schadevergoeding. Onder zorgverlening door de Zorgaanbieder wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de Zorgaanbieder wordt verleend.
- **Klager:** de Cliënt, zijn Vertegenwoordiger, zijn naaste of zijn nabestaande, die een Klacht heeft over de gedragingen van de Zorgaanbieder in het kader van de Zorgverlening, met of zonder zaak- en/of personenschade tot gevolg.
- **Naaste:** persoon die nauw betrokken is bij de zorg voor Cliënt (bijvoorbeeld mantelzorger) of bij de bescherming van diens rechten en positie (voorbeeld: contactpersoon, mentor en dergelijke).
- **Partijen:** aanduiding van Klager en Zorgaanbieder gezamenlijk.
- **Schriftelijk:** berichtgeving op papier en via e-mail.
- **Signalering:** het op basis van informatie uit een of meerdere Klachten bij de Zorgaanbieder onder de aandacht brengen van (mogelijke) structurele tekortkomingen of (mogelijk) ernstige situaties bij degenen die verantwoordelijkheid dragen voor uitvoering en organisatie van de Zorg.
- **Statuten:** notariële akte waarin is vastgelegd het doel van de Stichting, de wijze waarop de Stichting is georganiseerd en de taken en bevoegdheden van de tot de Stichting behorende Organen.
- **Stichting:** de Stichting Klachtenregeling.nl, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 69512671.
- **Uitspraak:** het door de Geschilleninstantie gegeven advies dat bindend is voor Partijen.
- **Vertegenwoordiger:** de persoon of personen die een Zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats of naast de Cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen. Het betreft hier een door de Cliënt aangewezen of schriftelijk gemachtigde



persoon of een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder, curator), een ouder of voogd, dan wel zaakwaarnemer.

- **Zorg:** diensten en handelingen van een Zorgaanbieder ten behoeve van een Cliënt, diens Vertegenwoordiger en/of diens naaste, op basis van zorg gedefinieerd in de Wkkgz.
- **Zorginstelling:** een rechtspersoon die bedrijfsmatige Zorg verleent.
- **Zorgaanbieder:** een zorginstelling dan wel een solistisch werkende Zorgverlener.
- **Zorgverlener:** een natuurlijke persoon die beroepsmatig en/of verbonden aan een Zorgaanbieder Zorg verleent of die uitvoering geeft aan andere diensten/werkzaamheden in het kader van deze Zorg.
- **Zorgverlening:** dienstverlening als omschreven of krachtens de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg en alle andere zorg.
- **ZZP-er in de zorg:** solistisch werkende Zorgaanbieder die, anders dan in loondienst of onmiddellijk of middellijk in opdracht van een instelling, beroepsmatig zorg verleent.

## DEEL I: STICHTING EN BESTUUR

### INRICHTING, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN

1. Het doel van de Stichting en de wijze waarop de Stichting is ingericht, de Organen die daarvan deel uitmaken, de samenstelling van het Bestuur, alsmede de taken en bevoegdheden van de Organen en het Bestuur zijn vastgelegd in de Statuten van de Stichting.
2. In de Statuten is gewaarborgd dat het Bestuur zich uitdrukkelijk onthoudt van ook maar enige inmenging in de behandeling van een klacht en/of en aldus niet treedt in de behandeling van een voorgelegde zaak.
3. Het Bestuur draagt zorg voor de bureau-organisatie en het secretariaat van de Geschilleninstantie.

## DEEL II: GESCHILLENINSTANTIE

### Artikel 1. Taak

1. De Geschilleninstantie heeft tot taak Geschillen over de gedragingen van een Zorgaanbieder jegens een Klager in het kader van de Zorgverlening te beslechten.
2. Een Geschil kan, conform artikel 21 Wkkgz, aan de Geschilleninstantie ter beslechting worden voorgelegd indien:
  - a. Is gehandeld in strijd met de klachtregeling van de Zorgaanbieder.
  - b. Met het oordeel van de Zorgaanbieder, naar aanleiding van de door Cliënt ingediende Klacht op grond van de Klachtenregeling van de Zorgaanbieder, de klacht in onvoldoende mate is weggenomen.
  - c. Van de Cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat deze onder de gegeven omstandigheden zijn Klacht over een gedraging van de Zorgaanbieder in het kader van de Zorgverlening bij de Zorgaanbieder indient.
2. Indien er sprake is van door Klager gevraagde schadevergoeding, is de Geschilleninstantie bevoegd om een vergoeding toe te kennen tot een maximumbedrag van € 25.000,-- ten laste van de Zorgaanbieder.
3. De Geschilleninstantie bevordert een schikking tussen Partijen of doet Uitspraak.



## **Artikel 2. Bevoegdheid**

De Geschilleninstantie is bevoegd een aanhangig gemaakt Geschil te behandelen en hier een bindende uitspraak over te doen.

## **Artikel 3. Ontvankelijkheid**

1. De Geschilleninstantie is niet bevoegd om kennis te nemen van een Geschil dat niet voldoet aan de eisen van artikel 1 lid 1, tenzij Partijen daartoe eensluidend en zonder voorbehoud aan de Geschilleninstantie verzoeken dat Geschil toch te behandelen.
2. De Geschilleninstantie verklaart Klager niet ontvankelijk in zijn vordering met betrekking tot zaak- en/of personenschade, wanneer deze niet binnen een termijn van vijf jaar na de dag, volgende op die waarop de Klager met de schade bekend is geworden, schriftelijk bij de Zorgaanbieder is ingediend.
3. Indien een Klacht, zoals genoemd in artikel 1 lid 2 sub b, niet binnen zes of (na verlenging) tien weken na het indienen van de Klacht is afgehandeld is de klacht zonder nadere afhandeling na deze termijn ontvankelijk bij de Geschilleninstantie.
4. Indien de Klacht wel tijdig maar niet tot tevredenheid van Klager door de Zorgaanbieder is afgehandeld kan Klager tot uiterlijk 12 maanden na de datum waarop Klager de klacht bij de Zorgaanbieder indiende, op de wijze zoals omschreven in artikel 4 lid 1 aanhangig maken bij de Geschilleninstantie, met het verzoek daarover Uitspraak te doen.
5. De in het vierde lid bepaalde termijn wordt door de Geschilleninstantie niet ambtshalve toegepast, doch slechts indien daarom door de wederpartij in het geschil bij eerste gelegenheid een beroep op wordt gedaan, tenzij de Geschilleninstantie van mening is dat Klager ter zake geen verwijt treft.
6. De Geschilleninstantie behandelt een Geschil niet indien:
  - a. het een Geschil betreft over de niet-betaling van een factuur, voor zover deze niet samenhangt met een Klacht over gedragingen van de Zorgaanbieder in het kader van de Zorgverlening al dan niet in combinatie met een vordering tot vergoeding van zaken/ of personenschade.
  - b. het een Geschil betreft waarover reeds bij de burgerlijke rechter een procedure aanhangig is gemaakt of waarin deze reeds een uitspraak over de inhoud van het Geschil heeft gedaan.
  - c. tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat de totale schade meer dan € 25.000,-- bedraagt, tenzij Klager bereid is te verklaren – op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het Geschil – zijn vordering te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere.
  - d. over de gedraging waarover de Klacht is ingediend reeds door een andere geschilleninstantie een bindende uitspraak is gedaan.

## **Artikel 4. Het aanhangig maken van een Geschil**

1. Ten behoeve van het voorleggen van een Geschil aan de Geschilleninstantie stelt de Geschilleninstantie een door Klager in te vullen vragenformulier ter beschikking.
2. Het vragenformulier kan zowel per post als digitaal worden ingediend.
3. Bij het aanhangig maken van het Geschil dient Klager schriftelijk kenbaar te maken dat hij de instemt met deze regeling en de Uitspraak van de Geschilleninstantie als bindend aanvaardt.



4. Klager dient ermee in te stemmen 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.
5. De Geschilleninstantie kan vanaf het indienen van het Geschil tot het moment van de behandeling aan Partijen verzoeken nadere informatie, bescheiden of kopieën te verstrekken. Dit wordt – tenzij de aard van de gegevens daartoe niet geschikt zijn (zoals een kopie van de ID-bewijs) – op zodanig moment aan de wederpartij verschaft dat er gelegenheid is hierop te reageren alvorens de Geschilleninstantie (mede) hierover een beslissing neemt.
6. Naast Cliënt kan een Geschil worden voorgelegd door een nabestaande van een overleden Cliënt en door een vertegenwoordiger van de Cliënt, waaronder tevens wordt verstaan een persoon die door de Zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is aangemerkt. Een Geschil kan daarnaast 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.

#### **Artikel 5. Kosten**

1. Degene die een geschil aanhangig maakt is aan de Geschilleninstantie een griffierecht verschuldigd. Indien geen aanspraak wordt gemaakt op schadevergoeding bedraagt het griffierecht € 50,00. Indien tevens schadevergoeding wordt gevorderd zal een griffierecht worden berekend op basis van de regels voor de heffing van griffierechten in kantonzaken, met een maximum van € 125,00.
2. Degene tegen wie een Geschil aanhangig wordt gemaakt, is geen griffierecht verschuldigd.
3. Er zal geen griffierecht in rekening worden gebracht, als door Klager wordt aangetoond dat er sprake is van inkomen en vermogen dat ligt onder de door de Raad voor Rechtsbijstand gehanteerde normen voor het in aanmerking komen voor gefinancierde rechtshulp.
4. Indien de Cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 4 en 5 wordt het Geschil niet in behandeling genomen. De Geschilleninstantie kan de termijn van één maand gemotiveerd bekorten of verlengen.
5. Wordt het Geschil door de Zorgaanbieder aanhangig gemaakt, dan wordt het Geschil slechts in behandeling genomen indien de Klager daarmee instemt en voor het overige voldoet aan het bepaalde in artikel 3, waarna het Geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure voor het door Klager aanhangig gemaakte Geschil.

#### **Artikel 6. Bemiddeling**

1. Indien het Geschil en het standpunt van de Zorgaanbieder naar het oordeel van de Geschilleninstantie aanleiding geven tot het onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk is, zal een lid van de Geschilleninstantie de rol van Bemiddelaar op zich nemen.
2. De Bemiddeling geschiedt in een door de Bemiddelaar te bepalen vorm.
3. Artikel 4 lid 4 is van overeenkomstige toepassing. Daarnaast kan de Bemiddelaar in elk stadium van de behandeling verlangen dat aanvullend wordt gereageerd op de inbreng van de wederpartij.
4. De Bemiddelaar kan, indien hij dit voor de Bemiddeling wenselijk acht, eenzijdig met Partijen communiceren.
5. De Bemiddelaar kan besluiten Partijen uit te nodigen om, al dan niet persoonlijk, te verschijnen voor het verhelderen van feiten, omstandigheden en/of de standpunten van Partijen of ter beproeving van een minnelijke regeling.



6. De Bemiddelaar kan advies inwinnen van deskundigen. Het advies, alsmede de documenten die op verzoek van de deskundige door één partij zijn verstrekt, worden tevens ter beschikking gesteld aan Partijen, tenzij de Bemiddelaar, al dan niet na een verzoek daartoe van één van Partijen, anders oordeelt.
7. De Bemiddelaar kan, indien hij dit wenselijk acht, informatie inwinnen bij getuigen.
8. Elk der Partijen krijgen de gelegenheid kennis te nemen van hetgeen de wederpartij onder de aandacht van de Bemiddelaar heeft gebracht.
9. Wanneer één van de Partijen niet adequaat en voortvarend zijn medewerking verleent, ook niet nadat die Partij daartoe in gebreke is gesteld, zal de Bemiddelaar daaraan de gevolgen verbinden die hij passend acht.
10. Als Partijen een minnelijke regeling bereiken, legt de Bemiddelaar dit schriftelijk vast in een door Partijen te ondertekenen vaststellingsovereenkomst.
11. Van de vaststellingsovereenkomst maakt deel uit de vermelding dat de indiener, in verband met de getroffen schikking, het geschil intrekt.
12. Als de Bemiddelaar van oordeel is dat de een Klacht zich niet leent voor Bemiddeling of constateert dat het niet mogelijk is om door Bemiddeling tot een oplossing te komen, verwijst de Bemiddelaar de zaak terug naar de Geschilleninstantie.
13. Wraking van de Bemiddelaar is mogelijk. De wrakingsregeling van dit reglement is van toepassing.

#### **Artikel 7. De behandeling van Geschillen**

1. De Voorzitter bepaalt op grond van de aard van het Geschil of deze enkelvoudig of meervoudig behandeld zal worden. Hij let daarbij onder meer op de voor de behandeling vereiste deskundigheid en of al eerder uitspraken over de in de Klacht voorgelegde vragen gedaan zijn.
2. Indien de Voorzitter van mening is dat een Geschil enkelvoudig kan worden behandeld, wordt daartoe pas overgegaan nadat Partijen in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te laten.
3. De Voorzitter wijst, bij een meervoudige behandeling van de zaak, de leden aan die aan de behandeling van het Geschil deelnemen.
4. Aan de meervoudige behandeling nemen een oneven aantal leden deel, onder wie de Voorzitter of een door hem aangewezen Vicevoorzitter of ander lid dat aan de eisen voor benoeming tot Voorzitter voldoet. Aan de meervoudige behandeling nemen daarnaast deel een of meer leden benoemd op voordracht van het Bestuur, na verkregen goedkeuring van de aangesloten organisatie van Zorgaanbieders waartoe degene behoort tegen wie het Geschil aanhangig is, en een of meer leden benoemd na goedkeuring van de Cliënten- of patiëntenorganisatie(s). De organisaties van Zorgaanbieders en Cliënten- of patiëntenorganisatie(s) zullen met een gelijk aantal leden zitting nemen.
5. De enkelvoudige behandeling van een Geschil geschiedt door de Voorzitter of een Vicevoorzitter of een door de Voorzitter aangewezen lid van de Geschilleninstantie die geen Vicevoorzitter is. De behandelaar dient een meester in de rechten te zijn met kennis en ervaring ten aanzien van het civiele recht, geschilbeslechting en gezondheidsrecht.
6. De Geschilleninstantie kan besluiten de behandeling van een Geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van Geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en Klager zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins het onderzoek naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet mogelijk is.
7. De Geschilleninstantie stelt de Zorgaanbieder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het Geschil en stelt de Zorgaanbieder gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Geschilleninstantie kenbaar te maken. De Geschilleninstantie



- kan de termijn van één maand in uitzonderingsgevallen gemotiveerd bekorten of verlengen, mits Partijen daarmee niet in hun belangen worden geschaad. De Geschilleninstantie zal de Zorgaanbieder daarvan in kennis te stellen.
8. Het in het lid 6 bedoelde standpunt wordt door de Geschilleninstantie in afschrift aan de Klager gezonden, die daarop binnen twee weken schriftelijk een weerwoord bij de Geschilleninstantie kan indienen. Een afschrift daarvan wordt aan de Zorgaanbieder toegezonden. De Geschilleninstantie kan de termijn van twee weken gemotiveerd bekorten of verlengen.
  9. Partijen hebben het recht zich op eigen kosten bij de behandeling van een Geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
  10. Indien de Geschilleninstantie dit nodig acht of indien één of beide Partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij opgeroepen teneinde mondeling in een hoorzitting te worden gehoord. De Geschilleninstantie stelt plaats, dag en uur vast en stelt Partijen daarvan op de hoogte.
  11. Mondelinge behandelingen vinden plaats in de regio van Klager en op een locatie die goed bereikbaar en toegankelijk is voor Partijen, waarbij in voorkomende gevallen rekening zal worden gehouden met eventuele beperkingen die daarop van invloed zijn. Indien noodzakelijk zal de behandeling plaatsvinden bij Klager thuis.
  12. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de Geschilleninstantie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting door de Geschilleninstantie aan de wederpartij ter kennis gebracht.
  13. 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.
  14. 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 alleen in uitzonderingsgevallen gemotiveerd bekorten of verlengen, mits Partijen hierdoor niet in hun belangen worden geschaad.
  15. Indien het Geschil wordt ingetrokken, wordt de behandeling daarvan gestaakt.

#### **Artikel 8. Versnelde en vereenvoudigde behandeling**

1. Als het op grond van de (inhoud van de) Klacht zeer aannemelijk lijkt dat de Klacht kennelijk ongegrond of dat Klager kennelijk niet-ontvankelijk is, wordt het Geschil in een vereenvoudigde procedure behandeld door een enkelvoudige kamer van de Geschilleninstantie.
2. Als de Zorgaanbieder niet slechts heeft verwezen naar het standpunt dat zij in de Klachtprocedure heeft ingenomen, krijgt Klager de gelegenheid op het verweer van de Zorgaanbieder te reageren.
3. Op de vereenvoudigde procedure zijn de bepalingen over de Uitspraak van de Geschilleninstantie van toepassing.
4. Een uitspraak in een vereenvoudigde procedure is niet bindend en staat behandeling van de zaak door de gewone rechter niet in de weg.
5. In de uitspraak wordt vermeld dat zij met toepassing van de vereenvoudigde procedure is gedaan.

#### **Artikel 9. De Uitspraak**

1. De Geschilleninstantie komt uiterlijk binnen zes maanden na voorlegging van het Geschil tot een Uitspraak.



2. Op verzoek van (één van) Partijen, en indien uit de aard van het Geschil en de daarbij betrokken belangen van (één van) Partijen) blijkt dat de termijn van lid 1 niet kan worden afgewacht, zal de Geschilleninstantie op zo kort mogelijke termijn Uitspraak doen. Partijen zullen worden geïnformeerd over het besluit van de Geschilleninstantie naar aanleiding van het verzoek.
3. De Geschilleninstantie beslist met inachtneming van de regels van Nederlands recht en de al dan niet tussen Partijen gesloten (zorgverlenings-)overeenkomst. De Geschilleninstantie beslist met meerderheid van stemmen. De Uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk en gelijktijdig aan Partijen medegedeeld.
4. De Uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de Geschilleninstantie en door wie zij zijn voorgedragen;
  - b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van Partijen;
  - c. de dagtekening van de Uitspraak;
  - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
5. Uitspraken van de Geschilleninstantie zullen geanonimiseerd elektronisch openbaar worden gemaakt via de website van de Geschilleninstantie.
6. De Geschilleninstantie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van Partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van het Geschil.
7. De Geschilleninstantie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:
  - een door de Zorgaanbieder te betalen (schade)vergoeding vaststellen met een maximum van € 25.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente over de schadevergoeding en, indien van toepassing, het in rekening gebrachte griffierecht, waarbij de rente en het griffierecht niet van invloed zijn op de hoogte van de maximum schadevergoeding;
  - een betalingsverplichting vaststellen;
  - alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
8. De Geschilleninstantie kan de oplossing, die door de Zorgaanbieder aan Klager voorgesteld werd voordat deze het Geschil bij de Geschilleninstantie aanhangig maakte maar die door Klager niet werd geaccepteerd, overnemen en bindend in haar Uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de Klacht.
9. Indien de Partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de Geschilleninstantie de inhoud daarvan in de vorm van een door Partijen te ondertekenen vaststellingsovereenkomst vastleggen.
10. Van de vaststellingsovereenkomst op grond van lid 9 maakt deel uit de vermelding dat de indiener, in verband met de getroffen schikking, het geschil intrekt.

#### **Artikel 10. (Proces)kosten**

1. Indien het Geschil door de Geschilleninstantie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de Uitspraak tevens bepaald, dat de Zorgaanbieder aan het door Klager betaalde griffierecht geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid 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.
3. Tenzij kosten nodeloos zijn veroorzaakt, kan een indiener van een Geschil niet worden veroordeeld in de kosten van de behandeling daarvan. Indien sprake is van nodeloos veroorzaakte kosten bedraagt de kostenveroordeling niet meer dan vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 5, lid 1 aan de Geschilleninstantie verschuldigd is.



4. Behoudens het bepaalde in lid 1 t/m 3 komen de door Partijen ter zake van de behandeling van het Geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de Geschilleninstantie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 5, lid 1 aan de Geschilleninstantie verschuldigd is.

#### **Artikel 11. Herstel van (schrijf)fouten**

1. De voorzitter van de Geschilleninstantie kan uit eigen beweging, of op een door één van of beide Partijen binnen twee weken na de verzenddatum van de Uitspraak ingediend schriftelijk verzoek, een kennelijke rekenfout of schrijffout in de Uitspraak herstellen.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van de Uitspraak 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, tenzij sprake was van een gezamenlijk verzoek.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan Partijen.

#### **Artikel 12. Samenstelling van de Geschilleninstantie**

1. De Geschilleninstantie bestaat uit een door het Bestuur in overleg met de Voorzitter te bepalen oneven aantal onafhankelijke leden, waaronder een Voorzitter en één of meer vicevoorzitters en eventuele vervangers.
2. De Voorzitter en vicevoorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
3. Aan de Geschilleninstantie worden door het Bestuur één of meerdere (plaatsvervangende) secretarissen toegevoegd, die allen de hoedanigheid van meester in de rechten hebben. Zij hebben geen stem in de beraadslagingen en de Uitspraak, kunnen de Geschilleninstantie wel gevraagd en ongevraagd van advies dienen en kunnen niet worden gewraakt. Het secretariaat van de Geschilleninstantie wordt verzorgd door de Stichting.
4. Alle leden worden benoemd door het Bestuur.
5. Leden worden benoemd voor de duur van 4 jaar met de mogelijkheid om tweemaal herbenoemd te worden, in totaal derhalve maximaal 12 jaar. Een lid treedt af wanneer hij/zij de leeftijd van 75 jaar bereikt.
6. Voorafgaand aan de benoeming van de Voorzitter en vicevoorzitters worden (organisaties van) de aangesloten Zorgaanbieders en Cliëntenorganisaties geraadpleegd.
7. Het Bestuur zal aan de aangesloten organisaties van Zorgaanbieders en Cliëntenorganisaties voorstellen doen voor een gelijk aantal leden die namens die organisatie deel zullen uitmaken van de Geschilleninstantie. Na verkregen instemming zal het Bestuur het lid benoemen.

#### **Artikel 13. Geheimhouding, wraking en verschoning**

1. De leden van de Geschilleninstantie alsmede de aan de Geschilleninstantie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de Partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het Geschil ter kennis zijn gekomen.
2. 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 indien er sprake is van feiten





en omstandigheden die een onpartijdig oordeel van dit lid zouden bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het Geschil is behandeld.

3. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd in te dienen. De behandeling van het Geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door het Bestuur is beslist.
4. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan het Bestuur. Het bestuur neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling.
5. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het tweede lid kan een lid van de Geschilleninstantie zich ter zake van de behandeling van een Geschil verschonen. Hij is dit in elk verplicht te doen, indien alle 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.
6. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) dan wel de voorzitter vervangen door een ander lid (of leden), dan wel vervangend voorzitter van de Geschilleninstantie.
7. Zodra Partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van het bestuur, zal de behandeling van het Geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

#### **Artikel 14. Oordeel door gewone rechter**

1. Vernietiging van de Uitspraak 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 de Uitspraak vernietigen indien de Uitspraak in verband met de inhoud en/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.
2. In afwijking van het in lid 1 bepaalde kan de klacht echter tot 24 maanden na Uitspraak aan de gewone rechter voorgelegd worden vanwege feiten en omstandigheden die:
  - voor de mondeling behandeling van de Uitspraak bestonden;
  - pas na de Uitspraak bij de Klager bekend werden;
  - redelijkerwijs niet eerder bij de Klager bekend konden zijn;
  - en vermoedelijk tot een andere Uitspraak hadden geleid;
  - en/of tot toekenning van meer schade dan de Geschilleninstantie in haar Uitspraak toegekend heeft, tenzij die reeds het maximumbedrag van € 25.000 was.

#### **Artikel 15. Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschilleninstantie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
2. Dit Reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Voorzitter en de leden die op basis van een bindende voordracht zijn benoemd, worden gewijzigd.
3. Dit Reglement, en alle daarin aangebrachte wijzigingen, worden gepubliceerd op de website van de Stichting. Aan een ieder die hierom verzoekt, zal kosteloos een exemplaar van de op dat moment geldende tekst van het Reglement worden toegezonden.
4. Op deze regeling is het Nederlands recht van toepassing.



Dit reglement is na afstemming met Zorgbelang Inclusief (namens cliënten/patiënten) en SoloPartners (namens Zorgaanbieders) vastgesteld door het bestuur van Stichting Klachtenregeling.nl te Gorinchem op 7 maart 2022,

Stichting Klachtenregeling.nl

C.C.J. Gudde, voorzitter

Mr. drs. J.M. van Hest, secretaris

Als blijk van instemming:

Namens Zorgbelang Inclusief  
d.d.

Namens SoloPartners  
d.d.

E.A.M.J. Verkaar, directeur

L.P.M. van Erp, directeur