

Klachtenprotocol

1. Deze klachtenprocedure is bedoeld voor cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers. Iedere cliënt binnen een door de Valuas Zorggroep uit te voeren zorgverleningstraject heeft het recht om een klacht in te dienen. Deze klachtenprocedure is niet bedoeld om klachten te behandelen van werknemers.

2. De klacht kan zowel mondeling, maar bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij de directie van Valuas Zorggroep. Op de website kan het klachtenformulier gedownload worden. De klacht wordt verwerkt in het register van het kwaliteitssysteem.

3. Een klacht bevat tenminste: a. Naam en adres van de melder b. De datum van melding c. Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt

3. Procedure

Wanneer een cliënt ontevreden is over de zorg- of dienstverlening of bejegening kan de cliënt een klacht indienen. Een klacht heeft een negatieve bijklank, dit is niet terecht. Een klacht biedt mogelijkheden tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

De procedure zoals de cliënt die kan volgen binnen Valuas Zorggroep staat hier beschreven:

- klachten kunnen binnenkomen bij de medewerker/leidinggevende van de locatie
- klachten kunnen binnenkomen in de klachten/ideeënbus (locatie)
- klachten kunnen binnenkomen bij de klachtenfunctionaris (intern)

	Activiteit	Verantwoordelijk	Document
A.	Klacht die binnenkomt bij de medewerker/leidinggevende op locatie		
1.	De medewerker/ leidinggevende die een klacht ontvangt, het vermoeden heeft van een klacht of onvrede bemerkt over de wijze van dienstverlening, heeft de taak de klacht bespreekbaar te maken, (zo mogelijk direct) op te lossen (binnen 4 weken) en te registreren op het daarvoor bestemde klachtenregistratieformulier in de Sync.	Leidinggevende/ medewerker die de klacht ontvangt	Klachtenregistratie-formulier
2.	De locatiecoördinator inventariseert en vraagt of het inschakelen van de klachtenfunctionaris nodig is. Zo niet, verder met stap 3. Zo wel, verder vanaf stap B5.		

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

3.	De klachtenfunctionaris controleert iedere eerste maandag van de maand het volledig ingevulde klachtenregistratieformulier van iedere locatie in de digitale omgeving	Klachtenfunctionaris	Klachtenregistratieformulier
4.	De klachtenfunctionaris controleert middels het klachtenregistratieformulier of alle klachten naar behoren zijn opgelost. Zo niet, verder vanaf stap B5.	Klachtenfunctionaris	
B.	Klacht die binnenkomt bij de klachtenfunctionaris		
1.	De klachtenfunctionaris die de klacht ontvangt stuurt binnen 3 dagen (via de mail of telefonisch) een ontvangstbevestiging.	Klachtenfunctionaris	
2.	De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klachtindiener waarin de klachtindiener de klacht kan toelichten. Hier kan ook een afspraak voor gemaakt worden.	Klachtenfunctionaris	
3.	Bemiddeling is niet nodig		
4.	Wanneer blijkt dat de klachtindiener de klacht niet wilt doorzetten ontvangt de klachtindiener een brief met daarin de besproken punten.	Klachtenfunctionaris	Brief
5.	Bemiddeling is nodig		
6.	De klachtenfunctionaris vraagt de locatiecoördinator naar een toelichting op de klacht	Klachtenfunctionaris	
7.	Blijkt dat daarmee de klacht voor beide partijen is opgelost? Krijgt de klachtindiener een brief met de besproken punten	Klachtenfunctionaris	Brief
8.	Blijkt de klacht niet opgelost? Dan ontvangt de klachtindiener binnen 4 weken een schriftelijke uitspraak van de organisatie	Klachtenfunctionaris/locatiecoördinator	

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

9.	Als de klachtindiener het niet eens is met de uitspraak kan de klager zich wenden tot de externe geschillencommissie (zie informatie hieronder). De klachtindiener wordt hierin verder begeleid door de klachtenfunctionaris.		
10.	De klachtenfunctionaris registreert de klacht en de klachtenafhandeling in het klachtensysteem van de klachtenfunctionaris.	Klachtenfunctionaris	Klachtenregistratie-formulier
11.	De klachtenfunctionaris controleert iedere eerste maandag van de maand het volledig ingevulde klachtenregistratieformulier van iedere locatie in de digitale omgeving	Klachtenfunctionaris	Klachtenregistratie-formulier
12.	De kwaliteitsmanager stelt twee keer per jaar een klachtenrapport op waarin de klachten worden toegelicht en zij (indien nodig) een voorstel doet tot voorkoming van de klacht (en). Dit rapport met advies of voorstel stuurt de kwaliteitsmanager op naar de directie. Deze wordt besproken in het operationeel overleg en besproken met de RvC.	Klachtenfunctionaris/ Kwaliteitsmanager	

C.	Klacht die binnenkomt in de Klachten/ideeënbus op locatie		
1.	Cliënten of familieleden die laagdrempelig of anoniem een klacht willen indienen kunnen een klachtenformulier inleveren in de daarvoor bestemde klachtenbus op locatie.	Client of familielid	Klachtenformulier cliënten

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

2.	De locatiecoördinator opent 1 keer per week de klachtenbrievenbus en noteert de klacht op het klachtenregistratieformulier in de digitale omgeving. Tevens maakt zij de klacht bespreekbaar en lost zij de klacht (zo mogelijk) direct (maar binnen 4 weken) op.	Leidinggevende	Klachtenregistratieformulier
3.	De locatiecoördinator inventariseert en vraagt of het inschakelen van de klachtenfunctionaris nodig is. Zo niet, verder met stap B10. Indien wel, verder vanaf stap B5.		

Aanbevelingen/maatregelen naar aanleiding van de ingevulde klachtenregistratieformulieren

- De leidinggevende die de klacht ontvangt, of door de medewerker op de hoogte wordt gesteld van de klacht heeft de taak (eventueel in samenspraak met de medewerker) direct, maar binnen 4 weken een oplossing te zoeken voor de klacht (zie klachtenprocedure hierboven).
- Indien blijkt dat een klacht van dusdanig ernstige aard is zal de locatiecoördinator de directie en de klachtenfunctionaris zelf op de hoogte stellen van de klacht.
- De kwaliteitsmanager stelt 2 keer per jaar een analyserapport op en bespreekt deze met het directie, de RvC en de CR.

Externe geschilleninstantie

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld is, kan de tussenkomst van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van belang zijn. Valuas heeft hierover afspraken gemaakt met Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. Het reglement van Stichting Zorggeschil is als bijlage toegevoegd.

Gegevens Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6
8471 ZP
Wolvega

Telefoon: 0561 618 711. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Website:

https://zorggeschil.nl/?gclid=EAlaIqobChMI5pqr95vk2gIVzLftCh3hsAJDEAAYAiAAEgJMVvD_BwE

Stap 1: klacht bespreken met de zorgverlener/organisatie

Het eerste advies is dat de klacht besproken wordt met de zorgverlener of de leidinggevende van de locatie. Mogelijk kan Valuas stappen ondernemen om de klacht weg te nemen.

Stap 2: klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Valuas heeft een eigen klachtenfunctionaris:

Julieta Thakoersingh. Telefoonnummer: 06-57488014/e-mail: j.thakoersingh@valuaszorggroep.nl

De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige rol. De klachtenfunctionaris kan helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van de klacht. De klachtenfunctionaris kan ook tussen de klager en de

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

zorgaanbieder bemiddelen. Bijvoorbeeld door een gesprek te regelen tussen de klachtindiener en de zorgaanbieder of door met de klager mee te gaan naar zo'n gesprek. De klachtenfunctionaris doet zelf geen uitspraak over de klacht. Ook registreert de klachtenfunctionaris de klacht. De hulp van een klachtenfunctionaris is gratis.

Het eerste advies is dat de klacht besproken wordt met de zorgverlener of de leidinggevende van de locatie. Mogelijk kan Valuas stappen ondernemen om de klacht weg te nemen door bijvoorbeeld de inzet van de klachtenfunctionaris. Wanneer de klachtindiener bij Valuas een klacht heeft ingediend en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kan de klager bij de geschillencommissie een klacht indienen

Stap 3: klacht indienen bij de directie

Komen de klachtindiener en de leidinggevende/klachtenfunctionaris er niet uit of blijft de klachtindiener ontevreden over de oplossing of uitspraak, dan kan de klachtindiener ook terecht bij de directie:

Andrea Reidsma: a.reidsma@valuaszorggroep.nl / 06-83208957. Lukt het niet om binnen 4 weken een goede oplossing te bieden, kan de klachtindiener de klacht indienen bij de Geschillencommissie.

Stap 3 : Uw klacht indienen bij de Geschillencommissie

Wanneer de klager nog steeds niet tevreden is over de afhandeling door de organisatie en/of klachtenfunctionaris, dan kan de klager terecht bij de Geschillencommissie. De klager kan dit zelf doen maar dit mag ook door iemand anders gebeuren, bijvoorbeeld een familielid.

De Geschillencommissie doet bindende uitspraken waar beide partijen zich aan moeten houden.

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

Bijlage 1

REGLEMENT GESCHILLENINSTANTIE ZORGGESCHIL

Begripsomschrijving

Artikel 1

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- Stichting:

de Stichting Zorggeshil , volgens haar statuten opgericht met als doel: het oprichten, in stand houden en faciliteren van een overeenkomstig artikel 8 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 zorgaanbieder s 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 Zorggeshil , 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

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

- Wet:

de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WWkkgz)) en de Uitvoeringsregeling Wkkgz .

Algemene bepalingen

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 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de Uitvoeringsregeling Wkkgz worden de voorwaarden van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg 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 voor gedragen 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.

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

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 Geschillen instantie heeft geen rechtstreeks persoonlijk of zakelijk belang bij de afloop van een geschil bij de behandeling waarvan hij is betrokken.

Ontvankelijkheid

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 st rijd 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 bel ang 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 nalevi ng 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.. D e 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 g 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..

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code	Naam document	Versiedatum	Evaluatie	Versie 1.0
ORG	Klachtenregeling	1-5-2018	1-11-2018	

B ehandeling 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 wijzen uitsp raak 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 Geschillen instantie verstrekt voor de behandeling van het geschil..

2 . Indien de cliënt de betaling van de dienst en//oof de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten,, dient h et nog openstaande factuurbedrag bij de Geschilleninstantie te worden ge depone e r d door of namens cliënt , tenzij partijen anderszins overeenkomen.. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed .

3 . I ndien Klager niet binnen een termijn van één maand na een daart oe 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 he t 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 verkl aringen van getuigen en deskundigen , over en weer kennis nemen en daarop kunnen reageren..

4 . De Geschilleninstantie s telt 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 he t 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((een)) 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..

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 1 0 .

1.. De Geschilleninstantie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen,,

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code	Naam document	Versiedatum	Evaluatie	Versie 1.0
ORG	Klachtenregeling	1-5-2018	1-11-2018	

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.

Uitspraak

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 led en 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 korte re 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.

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;

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

- alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
4. 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 wel is waar 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 1 2 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.

Geheimhouding

Artikel 15.

- 1.. De leden van de Geschilleninstantie alsmede medewerkers van het aan de Geschilleninstantie verbonden secretariaat medewerkers van het 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.

Wraking en verschoning

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 feit en 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 tegen zijn 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.

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0

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.

Proceseigenaar: J. Thakoersingh				
Code ORG	Naam document Klachtenregeling	Versiedatum 1-5-2018	Evaluatie 1-11-2018	Versie 1.0