

# Klachtenreglement

Reglement voor het doen van klachten over de hulp- en dienstverlening van **stichting Vlechter**, een organisatie op het brede terrein van welzijn en zorg. Stichting Vlechter is aangesloten bij brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 1 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

## Inleiding

Het klachtenreglement van stichting Vlechter is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Zorgaanbieders zijn volgens deze wet verplicht om zich aan te sluiten bij een erkende geschilleninstantie. De wet en deze verplichting betreft alleen cliënten die op grond van de Zorgverzekeringswet en de Wet Langdurige Zorg ondersteuning ontvangen, maar de verwachting is dat dit op termijn ook van toepassing zal zijn op cliënten die begeleiding of ondersteuning ontvangen op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het voorliggende klachtenreglement is daarom ook gebaseerd -en sluit naadloos aan- op het reglement van de onafhankelijke Geschilleninstantie Noord voor Zorg, Welzijn en Opvang. Voorheen waren dit de Regionale Klachtencommissie Maatschappelijke opvang (MJD) en de Klachtencommissie van Netwerk Welzijn Maatschappelijke Dienstverlening.

Voor klachten en geschillen kent de WKKGZ geen afzonderlijke definities. In het dagelijks gebruik gaan klachten over dienstverlening of behandeling door medewerkers van de instelling. Een geschil wordt gezien als een verschil van mening over onder andere de geboden oplossing bij een klacht of het beleid van de instelling. De WKKGZ heeft deze samengebracht onder de definitie 'geschil'. In dit reglement zijn de termen klacht en geschil onderling uitwisselbaar en hebben we in de definitie van de klacht de definitie van de term 'geschil' zoals bedoeld in de WKKGZ opgenomen.

Het klachtenreglement is van toepassing op alle diensten van Vlechter. Binnen Vlechter is het de praktijk dat veel van de eventuele onvrede en klachten in goed overleg met direct betrokkenen kan worden opgelost, eventueel na inschakeling van de leidinggevende. Voor de gevallen waarin naar het oordeel van de cliënt in het dagelijkse contact geen oplossing wordt gevonden, geldt de klachtenregeling.

In het voorliggend reglement wordt de werkwijze binnen Vlechter beschreven en wordt voor het indienen en de afhandeling van een geschil bij de geschilleninstantie verwezen naar het Reglement Geschilleninstantie Noord voor Zorg, Welzijn en Opvang. Het reglement van de Geschilleninstantie is als bijlage aan het voorliggende klachtenreglement toegevoegd.

### **Adressen:**

stichting Vlechter

t.a.v. de directeur-bestuurder

Postbus 8073

9702 KB Groningen

Schweitzerlaan 4

9728 NP Groningen

Tel.: 085-0161060

Email: [klachten@stichtingvlechter.nl](mailto:klachten@stichtingvlechter.nl)

Geschilleninstantie Noord voor Zorg, Welzijn en Opvang

Secretariaat Zienn

Postbus 2579

8901 AB Leeuwarden

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 2 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

## **Artikel 1      Begripsbepalingen**

### 1.1 Cliënt

Degene die gebruikmaakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van de stichting.

### 1.2 Medewerker

Degene met wie door de stichting een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:

1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. stageovereenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.

### 1.3 Leidinggevende

Degene belast met de dagelijkse (eind)verantwoordelijkheid van een project en/of dienst.

### 1.4 Directeur-bestuurder

Degene belast met de eindverantwoordelijkheid van de stichting zoals vastgelegd in het Directiestatuut van de stichting.

### 1.5 De stichting

Stichting Vlechter, Groningen.

### 1.6 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van stichting Vlechter.

### 1.7 Klacht of geschil

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop hij<sup>1</sup> behandeld is door de stichting of door een medewerker van de stichting. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt. Een klacht kan ook gaan over een verschil van mening over onder andere de geboden oplossing bij een klacht of het beleid van de instelling, ook wel geschil genoemd.

### 1.8 Klager

Een cliënt, (wettelijk) vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden cliënt, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de medewerker, leidinggevende, directeur-bestuurder, klachtenfunctionaris of de Geschilleninstantie.

### 1.9 Geschilleninstantie

Geschilleninstantie Noord voor Zorg, Welzijn en Opvang, zoals bedoeld in artikel 18 van de wet, ingesteld en in stand gehouden door de besturen en vertegenwoordiging van cliënten van de instellingen om geschillen van cliënten te behandelen en daarover bindende uitspraken te doen aan het bestuur (de besturen).

### 1.10 Wet

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (kortweg WKKGZ)

<sup>1</sup> Omwille van de leesbaarheid van het reglement is de mannelijke vorm gebruikt. Steeds worden echter zowel mannen als vrouwen bedoeld.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 3 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

## **Artikel 2      Indienen klacht**

Een cliënt kan een klacht hebben over de stichting of over een medewerker van de stichting. De cliënt kan deze klacht op diverse manieren en bij verschillende functionarissen of instanties indienen. Zie artikel 2.1 t/m 2.8. De stichting adviseert een cliënt de klacht eerst te bespreken met de medewerker die de cliënt heeft geholpen. Meestal lost zo'n gesprek het probleem op.

- 2.1 De stichting maakt onderscheid tussen een mondeling geuite en een schriftelijk geuite klacht. Aangezien de grens tussen een klacht die de cliënt uit en een signaal dat een cliënt afgeeft of een opmerking die de cliënt maakt vaag is, is de status van een mondelinge klacht anders dan die van een schriftelijke klacht. Een mondelinge klacht die niet tot een schriftelijke klacht leidt wordt als een bijna-klacht beschouwd.
- 2.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
- 2.3 Een mondeling ingediende klacht wordt als een bijna-klacht beschouwd en informeel afgehandeld, volgens artikel 3.
- 2.4 Een schriftelijk ingediende klacht wordt afgehandeld volgens artikel 4.
- 2.5 Een klacht kan ingediend worden door:
  - a. de cliënt zelf
  - b. zijn wettelijke vertegenwoordiger
  - c. zijn nabestaanden
- 2.6 Een mondelinge klacht kan ingediend worden bij:
  - a. de medewerker waarop de klacht betrekking heeft
  - b. een collega van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft
  - c. de klachtenfunctionaris van de stichting
- 2.7 Een schriftelijke (digitale) klacht kan ingediend worden bij:
  - a. de leidinggevende van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft
  - b. de klachtenfunctionaris van de stichting
  - c. de Geschilleninstantie
- 2.8 Klanten kunnen tot maximaal 2 jaar na de afsluiting van de hulp- of dienstverlening een klacht indienen.

## **Artikel 3      Informele procedure: een mondelinge (bijna-)klacht**

- 3.1
  - a. Elke medewerker die van een cliënt een (bijna-)klacht verneemt, hoort cliënt aan en neemt deze serieus, ongeacht of de klacht betrekking heeft op het gedrag en de deskundigheid van de medewerker zelf, op die van een collega, of op andere zaken. Deze medewerker tracht de oorzaak van de (bijna-)klacht te achterhalen en een oplossing te vinden voor de (bijna-)klacht. De medewerker dient daarbij de cliënt te attenderen op de schriftelijke en/of digitale informatie over klachten en privacy en het klachtenreglement voor het indienen van een klacht via de formele interne procedure.
  - b. Indien een (bijna-)klacht een collega betreft, wordt de cliënt zo mogelijk verwezen naar de betreffende collega en als dat niet mogelijk is naar de leidinggevende van de betreffende collega.
- 3.2
  - a. In vervolg op 3.1 a. brengt de medewerker de leidinggevende op de hoogte van de (bijna-)klacht en zorgt de medewerker voor digitale melding en registratie van de klacht.
  - b. Indien een klacht een collega betreft en de cliënt is verwezen naar deze collega of de leidinggevende van de betreffende collega, dan zorgt betreffende collega en/of leidinggevende voor de digitale melding en registratie van de klacht.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 4 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

- 3.3 Als de mondelinge (bijna)klacht niet direct kan worden opgelost of niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of als de cliënt de klacht niet met de betreffende medewerker wil bespreken, kunnen de volgende functionarissen of instantie ingeschakeld worden:
- a. De leidinggevende en/of in het allerlaatste geval directeur-bestuurder kunnen ingeschakeld worden om de klacht verder af te handelen en zo nodig een uitspraak over de klacht te doen en maatregelen te nemen. Zie artikel 2.6 voor wijze van indienen van de klacht.
  - b. De klachtenfunctionaris kan de cliënt (en ook de medewerker waarop de klacht betrekking heeft) opvangen en tussen beide partijen bemiddelen. Zie artikel 2.5 en 2.6 voor wijze van indienen van de klacht en artikel 5 over de klachtenfunctionaris.
  - c. De Geschilleninstantie Zorg, Welzijn en Maatschappelijke Opvang Noord Nederland. Zij nemen de klacht in behandeling en kunnen een uitspraak doen over de klacht. Zie artikel 3.6 voor wijzen van indienen van de klacht en bijlage bij dit reglement waarin het reglement van deze Geschilleninstantie staat.

#### **Artikel 4 Formele procedure: een schriftelijke klacht**

- 4.1 De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
- 4.2
- a. Wanneer een klacht schriftelijk bij de leidinggevende is ingediend, nadat getracht is deze eerst via de informele interne procedure af te handelen, zorgt de leidinggevende voor de verdere afhandeling van de klacht. Ook de leidinggevende hoort de cliënt serieus aan, tracht de oorzaak te achterhalen en in overleg met de cliënt tot een oplossing te komen voor de klacht.
  - b. Wanneer een klacht schriftelijk is ingediend, zonder dat een informele interne procedure hieraan is voorafgegaan, wordt de betreffende medewerker hiervan op de hoogte gebracht. In overleg met de leidinggevende vindt de verdere afhandeling zo mogelijk mondeling plaats.
  - c. Indien gewenst en/of nodig wordt ook de medewerker waarop de klacht betrekking heeft gehoord over de klacht. Zo nodig vindt een gezamenlijk gesprek met beide partijen (cliënt en medewerker) plaats.
  - d. De leidinggevende zorgt er voor dat de schriftelijke klacht en de afhandeling ervan wordt geregistreerd en gedocumenteerd.
- 4.2 De directeur-bestuurder neemt kennis van de klacht en indien nodig ondersteunt hij de leidinggevende bij de afhandeling van de klacht.
- 4.3 De cliënt kan zich vervolgens schriftelijk tot de directeur-bestuurder van Vlechter wenden, indien hij of zij niet kan instemmen met de bemiddeling van de leidinggevende. De directeur hoort de cliënt serieus aan, tracht de oorzaak te achterhalen en in overleg met de cliënt tot een oplossing voor de klacht te komen. De directeur-bestuurder zorgt er voor dat de klacht en de afhandeling ervan wordt geregistreerd en stelt de leidinggevende en/of medewerker waarop de klacht betrekking heeft, op de hoogte van de afhandeling.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 5 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

- 4.4 Als de schriftelijke klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt afgehandeld, of als de cliënt de klacht niet met de leidinggevende en/of directeur-bestuurder van de stichting wil bespreken, kan de cliënt de volgende functionaris of instantie inschakelen:
- De klachtenfunctionaris van de stichting kan de cliënt (en ook de medewerker waarop de klacht betrekking heeft) opvangen en tussen beide partijen bemiddelen. Zie artikel 2.5 en 2.6 voor wijze van indienen van de klacht en artikel 5 over de klachtenfunctionaris.
  - De Geschilleninstantie Zorg, Welzijn en Maatschappelijke Opvang Noord Nederland. Zij nemen de klacht in behandeling en kunnen een uitspraak doen over de klacht. Zie artikel 2.6 voor wijzen van indienen van de klacht en bijlage bij dit reglement waarin het reglement van deze Geschilleninstantie staat.

#### **Artikel 5 Klachtenfunctionaris**

- 5.1 De cliënt (en ook de medewerker waarop de klacht betrekking heeft) kan voor opvang, informatie en advies, bijstand, bemiddeling en begeleiding ten aanzien van een klacht rechtstreeks terecht bij de klachtenfunctionaris.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op. De klachtenfunctionaris is geen behartiger van de belangen van de cliënt of van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 6 Termijn interne procedure en bezwaar**

- 6.1 De afhandeling van de klacht dient binnen een termijn van 6 weken plaats te vinden. In overleg met de cliënt kan van de termijn van 6 weken worden afgeweken, bijvoorbeeld omdat intern onderzoek naar de klacht meer tijd in beslag neemt.

#### **Artikel 7 Inzagerecht**

- 7.1 Conform het privacyreglement heeft de cliënt het recht op inzage in zijn (klachten)dossier.
- 7.2. Conform de privacywet wordt geen inzage gegeven in informatie en documentatie in het dossier dat over de tegenpartij gaat of van de tegenpartij afkomstig is en waarvoor de tegenpartij geen toestemming heeft gegeven.

#### **Artikel 8 Verslag**

- 8.1 De stichting beschrijft in haar jaarverslag geanonimiseerd het aantal, de aard en inhoud van ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Dit jaarverslag is openbaar.

#### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

- 9.1 De stichting brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 6 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

#### **Artikel 10    Geheimhouding en bescherming klager**

10.1    Elke medewerker die betrokken is bij de administratie, behandeling en/of afhandeling van de klacht, is tot geheimhouding verplicht;

#### **Artikel 11    Vaststelling en wijziging van dit reglement**

11.1    Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directeur-bestuurder van de stichting.

#### **Artikel 12    Slotbepalingen**

12.1    In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder (naar redelijkheid en billijkheid);

12.2    Het reglement treedt in werking op 16 oktober 2018.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 7 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

## Bijlage

### Reglement Geschilleninstantie Noord voor Zorg, Welzijn en Opvang

#### Voorwoord en inleiding

In het jaar 2000 is er op initiatief van de voorlopers van stichting Maatschappelijke Opvang en Ondersteuning een onafhankelijke externe klachtencommissie opgericht. In een later tijdstip hebben andere organisaties zich hierbij aangesloten. De cliënten of deelnemers van de aangesloten instellingen hebben de mogelijkheid daar hun klacht in te dienen, wanneer er naar de mening van de cliënt of deelnemer intern geen bevredigende oplossing is gekomen.

In 2008 heeft de klachtencommissie haar reglement aangepast en haar naam gewijzigd in 'Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening' (KcMD). Aansluiting hierbij is mogelijk voor instellingen die werkzaam zijn op het terrein van maatschappelijk opvang en maatschappelijke dienstverlening.

De klachtencommissie heeft op 12 april 2016 van de aangesloten instellingen\* de opdracht gekregen om per in 2017 te voldoen aan de eisen van de geschilleninstantie, zoals beschreven in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (kortweg WKKGZ). De afhandeling van klachten en geschillen van cliënten of deelnemers binnen de zorg (in brede zin) moet vanaf die tijd voldoen aan de eisen van de WKKGZ.

Hiertoe zijn de aangesloten instellingen en de cliëntenraden, deelnemersraad of vertegenwoordiging van cliënten een overeenkomst aangegaan met de onafhankelijke Geschilleninstantie Noord voor Zorg, Welzijn en Opvang en hebben zij middels een intentieverklaring het Ministerie laten weten dat zij de geschilleninstantie wensen op te richten.

*\* De preambule bevat de namen van de op dit moment aangesloten instellingen, de namen en gegevens van de leden en plaatsverangers van de geschilleninstantie op het moment van ondertekenen en een financiële paragraaf.*

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 8 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------



## Artikel 1 - Begripsbepalingen

### a. Cliënt(e) of deelnemer

Degene die gebruikt maakt of heeft gemaakt van de hulp- en dienstverlening van de aangesloten instelling.

### b. Medewerk(st)er

Degene door wie met de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:

- **Arbeidsovereenkomst:** overeenkomst tot opdracht, stage – overeenkomst of overeenkomst tot werkervaringsplek
- **Vrijwilligersovereenkomst:** overeenkomst met afspraken over het verrichten van vrijwilligerswerk

### c. Instelling

Een instelling in het kader van dit reglement is een stichting of vereniging, die werkzaam is op het terrein van maatschappelijke dienstverlening en waarvan het bestuur en de vertegenwoordiging van de cliënten schriftelijk akkoord zijn gegaan met dit reglement.

### d. Het bestuur

Het bestuur van de rechtspersoon dat de instelling beheert.

### e. Geschil

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een instelling jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen. Dit indienen kan geschieden door:

- een cliënt of deelnemer
- een nabestaande van een overleden cliënt of deelnemer
- een vertegenwoordiger van een cliënt of deelnemer
- een persoon die door de instelling ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, maar door de cliënt of deelnemer wel als zodanig wordt geschouwd
- door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, voor zover een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt

### Verskil tussen klacht en geschil

Voor klachten en geschillen kent de WKKGZ geen afzonderlijke definities. In het dagelijks gebruik gaan klachten over dienstverlening of behandeling door medewerkers van de instelling. Een geschil wordt gezien als een verschil van mening over onder andere de geboden oplossing bij een klacht of het beleid van de instelling. De WKKGZ heeft deze samengebracht onder de definitie 'geschil'.

In dit reglement is er voor gekozen om te spreken over een klacht, wanneer wordt voorgelegd aan de betrokken organisatie en over geschil, wanneer de cliënt of deelnemer de situatie ter beoordeling voorlegt aan de geschilleninstantie.

### f. Klager

Een cliënt(e), deelnemer, (wettelijk) vertegenwoordiger of rechtsgeldige vertegenwoordiger van de instelling die een geschil voorlegt of voorgelegd wil zien aan de geschilleninstantie.

### g. Geschilleninstantie

Instantie, zoals bedoeld in artikel 18 van de wet, ingesteld en in stand gehouden door de besturen en vertegenwoordiging van cliënten of deelnemers van de instellingen om geschillen van cliënten of deelnemers te behandelen en daarover bindende uitspraken te doen aan het bestuur (de besturen).

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 9 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	-----------------

## **h. Wet**

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (kortweg WKKGZ)

## **i. Reglement**

Regeling als bedoeld in artikel 19, derde lid, van de wet.

### **Artikel 2 - Samenstelling, voordracht en benoeming van de geschilleninstantie**

2.1 De geschilleninstantie bestaat uit minimaal 1 en maximaal 7 leden in wisselende samenstelling, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van de instellingen. Bij iedere behandeling van een geschil zijn er een oneven aantal leden betrokken, minimaal 3.

De voorzitter van de geschilleninstantie is Meester in de Rechten en oefent als zodanig dit beroep uit gedurende de tijd van het voorzitterschap.

2.2 De voorzitter van de geschilleninstantie meldt een (de) vacature(s) bij de instellingen met het verzoek aan bestuur en vertegenwoordiging van de cliënten of deelnemers om (een) nieuwe kandidaat (-aten) voor te dragen. De kandidaat (-aten) wordt (worden) eerst door de instellingen gemeld bij de andere aangesloten instellingen. Wanneer die geen bezwaar hebben tegen de voorgedragen kandidaat (-aten) doet de instelling een voordracht aan de geschilleninstantie.

De geschilleninstantie maakt kennis met de voorgedragen kandidaat. Nadat de geschilleninstantie en de kandidaat zich positief hebben uitgesproken over de vervulling van de vacature, benoemt de instantie de kandidaat.

De voorzitter doet zelf, bij het ontbreken van geschikte kandidaten binnen of vanuit de aangesloten instellingen, een voorstel aan de instellingen en vertegenwoordiging van cliënten of deelnemers voor een nieuwe voorzitter die voldoet aan de eisen van het Ministerie.

2.3 Deze benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar.

De leden en hun plaatsvervangers kunnen voor één aaneensluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.

2.4 Het lidmaatschap van de instantie houdt op te bestaan:

- doordat een lid van de geschilleninstantie zijn lidmaatschap opzegt
- doordat een lid van de geschilleninstantie overlijdt
- door het verstrijken van de periode waarvoor een lid van de geschilleninstantie is benoemd
- doordat een lid van de geschilleninstantie door de overige commissieleden uit zijn functie wordt ontheven wegens:
  - verwaarlozing van zijn taak
  - schending van het bepaalde in artikel 4
  - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

### **Artikel 3 - Werkwijze van de geschilleninstantie**

3.1 De geschilleninstantie houdt jaarlijks minimaal twee vergaderingen, één in het voorjaar en één in het najaar, met leden en plaatsvervangers.

3.2 Verder komt de instantie bijeen zodra een ontvangen geschil daartoe aanleiding geeft.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 10 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------

3.3 Voorafgaand aan de bijeenkomst bedoeld in artikel 3.2 hebben alle leden van de geschilleninstantie kennis kunnen nemen van de geschil.

3.4 Ook voorafgaand aan de bijeenkomst bedoeld in artikel 3.2 heeft de voorzitter met de leden overlegd welke leden het geschil zullen gaan behandelen.

#### **Artikel 4 - Verschoning en wraking**

4.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de geschilleninstantie aan de behandeling van de geschil (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen, die het vormen van een onpartijdig oordeel over de geschil zouden bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de geschilleninstantie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

4.3 Een lid van de geschilleninstantie moet zich onttrekken aan de behandeling van een geschil (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen, die het vormen van een onpartijdig oordeel over de geschil zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de geschilleninstantie, die aan de behandeling van de geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

4.4 Ingeval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door zijn/haar plaatsvervanger.

#### **Artikel 5 - Indiening van het geschil**

5.1 Het recht tot indienen van een geschil komt toe aan:

- a. de cliënt(e) of deelnemer
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c. de nabestaande(n) van een overleden cliënt of deelnemer
- d. persoon die door de cliënt(e) of deelnemer is gemachtigd
- e. de persoon die als vertegenwoordiger optreedt, maar ten onrechte niet als zodanig door de instelling wordt behandeld of erkend en die niet tevreden is over de klachtbehandeling van de instelling
- f. de instelling, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

5.2 Een geschil wordt binnen zes maanden na interne behandeling van de klacht of, bij het ontbreken van een interne klachtbehandeling, binnen zes maanden na het gebeurde ingediend bij de geschilleninstantie.

5.3 Een geschil wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de geschilleninstantie.

5.4 Indien de geschil mondeling wordt ingediend, legt de ambtelijk secretaris van de geschilleninstantie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de geschil juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de geschil door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 11 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------

5.5 Bij het indienen van de geschil is de klager verplicht zijn adres of postadres kenbaar te maken.

5.6 De klager is te allen tijde gerechtigd de geschil in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de geschilleninstantie.

5.7 Bij intrekking van de geschil door de klager blijft de geschilleninstantie bevoegd onderzoek te doen naar de geschil. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 6 - Ontvankelijkheid van een geschil**

6.1 Een geschil wordt door de geschilleninstantie ontvankelijk verklaard wanneer een of meer van de volgende situatie zich voordoen:

- a. er is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de instantie
- b. de mededeling van de instantie met het oordeel over het ingestelde onderzoek naar de klacht, deze klacht (naar de mening van de klager) onvoldoende weggenomen heeft
- c. van de indiener van het geschil in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij, onder de gegeven omstandigheden, zijn klacht over de hem betreffende gedraging van de instantie in het kader van de zorgverlening, bij de instantie indient;
- d. de klager, naar de mening van de geschilleninstantie, een redelijk belang heeft bij een uitspraak over het geschil

#### **Artikel 7 - Behandeling van de geschillen**

7.1 De ambtelijk secretaris van de geschilleninstantie draagt er zorg voor dat binnen veertien dagen aan de klager bericht van ontvangst van de geschil gezonden wordt en geeft daarbij aan door welke leden het geschil behandeld zal worden.

7.2 Indien de geschilleninstantie van oordeel is dat de geschil niet in behandeling kan worden genomen, deelt de ambtelijk secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

7.3 De ambtelijk secretaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier werkdagen na ontvangst van de geschil, een afschrift van de klacht en eventueel bijbehorende documentatie aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de geschilleninstantie toe te zenden. Indien de verweerder mondeling wenst te reageren op het geschil, dan zal er binnen veertien dagen na verzending een gesprek tussen verweerder en (in ieder geval, maar niet uitsluitend) de secretaris van de geschilleninstantie moeten plaatsvinden. De secretaris stelt uiterlijk een week na het gesprek het verweer schriftelijk op en stuurt deze ter controle naar de verweerder.

7.4 De ambtelijk secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de geschilleninstantie kan indienen. Indien de klager mondeling wenst te reageren op het verweer, dan zal er binnen veertien dagen na verzending een gesprek tussen klager en (in ieder geval, maar niet uitsluitend) de secretaris van de geschilleninstantie moeten plaatsvinden. De secretaris stelt uiterlijk een week na het gesprek de reactie schriftelijk op en stuurt deze ter controle naar de klager.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 12 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------

7.5 De geschilleninstantie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht en een eventuele minnelijke schikking niet is gewenst of geslaagd, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de geschil te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de geschilleninstantie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

7.6 Indien de geschilleninstantie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de geschilleninstantie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken, waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

7.7 Indien de geschilleninstantie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zal er een deskundige of getuige worden gehoord in een hoorzitting, in aanwezigheid van klager en verweerder. De deskundige wordt gevraagd een advies uit te brengen over het onderwerp van het geschil. Klager en verweerde hebben, net als de leden van de geschilleninstantie, de gelegenheid tot stellen van vragen aan getuige of deskundige en tot het nader duiden van de situatie waarover het geschil is ingediend.

7.8 De ambtelijk secretaris zendt het verslag/de verslagen van de hoorzitting(en) zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de hoorzitting(en) in afschrift toe aan de klager en beklagde, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de geschilleninstantie kunnen indienen. Indien de klager en/of verweerder mondeling wenst (wensen) te reageren op het verslag/de verslagen, dan zal er binnen veertien dagen na verzending een gesprek tussen klager en/of verweerder (ieder afzonderlijk) en (in ieder geval, maar niet uitsluitend) de secretaris van de geschilleninstantie moeten plaatsvinden. De secretaris stelt uiterlijk een week na het gesprek de reactie schriftelijk op en stuurt deze ter controle naar de klager en/of verweerder.

7.9 De geschilleninstantie is bevoegd tot het beproeven van een minnelijke schikking tijdens een hoorzitting met beide partijen alvorens zij een uitspraak doet.

7.10 De geschilleninstantie is bevoegd tot het treffen van een voorlopige voorziening, doch alleen wanneer alle betrokken partijen daartoe verzoeken.

## **Artikel 8 - Bijstand, getuigen en deskundigen**

8.1 De klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

8.2 De klager, degene over wie wordt geklaagd, en de geschilleninstantie kunnen getuigen van het gebeurde oproepen voor een hoorzitting

8.3 De klager, degene over wie wordt geklaagd, en de geschilleninstantie kunnen deskundigen over het gebeurde oproepen voor een hoorzitting

8.4 De klager, degene over wie wordt geklaagd, en de geschilleninstantie kunnen deskundigen over het gebeurde advies vragen met betrekking tot het gebeurde

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 13 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------

## **Artikel 9 - Het verstrekken van inlichtingen**

9.1 De geschilleninstantie kan ter beoordeling van de geschil nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt bij de instelling, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

9.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de geschilleninstantie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de geschil) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

9.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een geschil wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

9.4 Onverlet het bepaalde in artikel 8.2 en artikel 8.3 is de geschilleninstantie verplicht alle bescheiden en/of informatie betrekking hebbend op de geschil, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzicht van de bij de behandeling van de geschil betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

## **Artikel 10 - Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken medewerk(st)er, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de geschil betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 11 - Beslissing geschilleninstantie**

11.1 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden nadat de geschil bij haar is ingediend, conform artikel 5, bindende uitspraak over het geschil.

De geschilleninstantie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, uiterlijk zes maanden na de indiening van de geschil, schriftelijk, ondertekend en met redenen omkleed in kennis van haar uitspraak.

De geschilleninstantie maakt de uitspraak openbaar op haar website, zodanig dat deze niet herleidbaar is tot een natuurlijke persoon of rechtspersoon.

11.2 De geschilleninstantie doet zo spoedig mogelijk bindende uitspraak in die gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, noodzakelijk is. Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, het geval zijn bij materiële schade, geschillen over de inhoud van doelen of werkpunten uit een eigen plan of een klacht over bejegening door een medewerker die regelmatig (minimaal maandelijks) contact heeft met de cliënt of deelnemer.

De streeftermijn hierbij is maximaal 2 maanden.

11.3 De geschilleninstantie is bevoegd om een vergoeding van de geleden en redelijkerwijs aangetoonde materiële schade van de cliënt of deelnemer te vergoeden, tot een maximum van € 25.000,-

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 14 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------

## Artikel 12 - Wraking

12.1. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Alle feiten of omstandigheden moeten tegelijk worden voorgedragen.

12.2 Het wrakingsverzoek moet tijdig ingediend worden, binnen 4 weken nadat bekend is gemaakt welke leden het geschil gaan behandelen.

12.3 Het wrakingsverzoek moet betrekking hebben op een van de leden van de geschilleninstantie die met de behandeling van het geschil belast zijn

12.4 Het wrakingverzoek is niet ontvankelijk wanneer aan een of meer van de eisen uit artikel 12.1 tot en met 12.3 niet is voldaan.

12.5 Het wrakingsverzoek is tevens niet ontvankelijk wanneer het een volgend wrakingsverzoek is ten aanzien van hetzelfde lid van de geschilleninstantie, tenzij er feiten of omstandigheden worden voorgedragen die pas na het eerdere verzoek aan de verzoeker bekend zijn geworden.

12.6 Het wrakingsverzoek is tot slot niet ontvankelijk indien er ten aanzien van de verzoeker in een eerdere beslissing op een wrakingsverzoek is bepaald dat wegens misbruik een volgend verzoek niet in behandeling wordt genomen.

12.7 Het wrakingsverzoek wordt zo spoedig mogelijk voorgelegd aan de geschilleninstantie.

12.8 Het lid wiens wraking is verzocht kan desgewenst een schriftelijke reactie op het wrakingsverzoek indienen. Een eventuele reactie wordt ter kennisgeving aan verzoeker toegezonden.

12.9 De geschilleninstantie bepaalt een tijdstip voor de behandeling van het wrakingsverzoek, tenzij het verzoek bij aanvang niet-ontvankelijk is verklaart.

12.10 De verzoeker en het lid wiens wraking is verzocht, worden in de gelegenheid gesteld mondeling te worden gehoord door de instantie.

12.11 De geschilleninstantie onderzoekt of er gerechtvaardigde twijfel bestaat aan de onpartijdigheid of onafhankelijkheid van het lid, wiens wraking is verzocht.

12.12 Een lid wiens wraking wordt verzocht, kan aan de overige leden van de geschilleninstantie te kennen geven dat hij in de wraking berust. Partijen worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Het lid dat in de wraking berust, zal worden vervangen door een ander lid van de geschilleninstantie.

12.13 De geschilleninstantie beslist op het wrakingsverzoek, tenzij het lid wiens wraking is verzocht in de wraking heeft berust en doet dit zo spoedig mogelijk. De beslissing wordt gemotiveerd en schriftelijk verzonden aan de verzoeker.

12.14 Bij toewijzing van het verzoek zal het betreffende lid worden vervangen door een ander lid van de geschilleninstantie, die het geschil behandelt.

12.15 In geval van misbruik van de mogelijkheid tot wraking kan de instantie bepalen dat een volgend wrakingsverzoek niet in behandeling wordt genomen. Hiervan wordt in de beslissing melding gemaakt.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 15 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------



### **Artikel 13 - Maatregelen bestuur**

13.1 Het bestuur van de instelling deelt de klager en de geschilleninstantie, binnen een maand na ontvangst van de in Artikel 11 bedoelde uitspraak van de geschilleninstantie, schriftelijk mede welke maatregelen zij naar aanleiding van de uitspraak zal nemen en binnen welke termijn.

13.2 Indien de in artikel 12.1 genoemde termijn van een maand niet haalbaar is, dan kan het bestuur deze termijn eenmalig verlengen.

Het bestuur doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de geschilleninstantie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur de maatregelen en bijbehorende termijnen aan hen kenbaar zal maken

### **Artikel 14 - Periodieke rapportage**

De geschilleninstantie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende geschillen, het oordeel van de instantie en de eventuele aanbevelingen van de instantie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de instantie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan het bestuur van de instellingen en verzonden naar het Staatstoezicht op de volksgezondheid. Dit verslag wordt eveneens op de website van de geschilleninstantie gepubliceerd.

### **Artikel 15 - Verslag**

Het bestuur van de instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de geschilleninstantie behandelde geschillen geanonimiseerd worden aangegeven.

### **Artikel 16 - Bekendmaking geschillenregeling**

De instelling brengt de geschillenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten of deelnemers.

### **Artikel 17 - Geheimhouding**

17.1 Elk lid van de geschilleninstantie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de geschil ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de geschil wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

17.2 De geschilleninstantie deelt partijen en overige bij de geschil betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de geschil de in lid 1 omschreven plicht mede.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 16 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------



## **Artikel 18 - Beschikbaar stellen faciliteiten**

18.1 De instellingen stellen aan de leden alsmede aan de ambtelijk secretaris van de geschilleninstantie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken,

18.2 Voorzitter, vicevoorzitter en leden ontvangen een presentiegeld per bijgewoonde vergadering c.q. per behandelde geschil. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten worden vergoed door de instellingen.

## **Artikel 19 – Kostenprocedure**

Aan de behandeling van de geschil zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

## **Artikel 20 - Bekorten termijnen**

Indien de geschilleninstantie van oordeel is dat behandeling van de geschil een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De geschilleninstantie deelt dit de betrokkenen, zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

## **Artikel 21 - Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de geschilleninstantie na overleg met en instemming van het bestuur van de instellingen en de vertegenwoordiging van cliënten van de aangesloten instellingen. Minimaal eenmaal per jaar, tijdens de gezamenlijke vergadering, wordt het reglement geëvalueerd.

## **Artikel 22 – Aansluiting van andere instellingen**

Andere instanties, werkzaam in het noorden van het land binnen een of meer van de sectoren zorg, welzijn of opvang, kunnen een samenwerkingsovereenkomst aangaan met de geschilleninstantie, na instemming van het bestuur van de reeds aangesloten instellingen en de vertegenwoordiging van cliënten van de aangesloten instellingen.

## **Artikel 23 - Slotbepalingen**

23.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de geschilleninstantie (naar redelijkheid en billijkheid).

23.2 Het reglement treedt in werking op datum goedkeuring van het Ministerie tot oprichting en instandhouding van de geschilleninstantie.

D12106 versie 1	Vastgesteld 16-10-2018	geldig t/m 15-10-2020	Pagina 17 van 17
-----------------	------------------------	-----------------------	------------------