



CIBG
t.a.v. Erkenning Geschilleninstanties
Postbus 16114
2500 BC DEN HAAG

30 september 2016

Uw referentie :
Onze referenties : JZ / 6.187
Betreft : aanvraag erkenning ex artikel 18 Wkkgz

Geachte heer, mevrouw,

Namens de stichting **Zorggeschil**, de vereniging **Branchevereniging BTN** en de stichting **Netwerk Cliëntenraden in de Zorg** verzoek ik u om de stichting **Geschilleninstantie Zorggeschil** te erkennen als geschilleninstantie in de zin van artikel 18 van de Wkkgz.

Representatieve organisaties

De representatieve organisaties, zoals bedoeld in artikel 19 lid 2 Wkkgz, die de Geschilleninstantie hebben ingesteld zijn:

- **Branchevereniging BTN** (hierna ook genoemd "BTN"), zijnde de organisatie van zorgaanbieders;
- **stichting Netwerk Cliëntenraden in de Zorg** (hierna ook genoemd "NCZ"), zijnde de cliëntenorganisatie.

De geschilleninstantie is opgericht met als doel (zie art. 1 statuten) het in stand houden en faciliteren van een overeenkomstig artikel 18 van de Wkkgz door de Minister erkende geschilleninstantie, die de taak heeft om geschillen tussen een bij de geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

De bij de geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieders zijn de zorgaanbieders die lid zijn van BTN en die door BTN voor aansluiting bij de geschilleninstantie zijn aangemeld. In het Reglement (Bijlage B) is in art. 2 lid 4 vastgelegd dat iedere zorgaanbieder die bij de geschilleninstantie is aangesloten zich moet conformeren aan het reglement. De leden van BTN zijn (overwegend) zorgorganisaties voor intra- en extramurale thuiszorg.

Bij Stichting Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) zijn cliëntenraden aangesloten, waaronder cliëntenraden ingesteld bij leden van BTN.

Raad van deelnemers

Naast NCZ en BTN is er een derde oprichter van de stichting Zorggeschil, te weten Quasir B.V.. Ofschoon Quasir B.V. mede-oprichter van de stichting is, moet zij niet worden gezien als organisatie die de Geschilleninstantie heeft ingesteld.

(Ter informatie: Quasir B.V. is een onderneming die zich onder meer bezig houdt met klachtenmediation, klachtenbehandeling en calamiteitenonderzoek in de zorg. Als zodanig beschikt Quasir over expertise en een bureauorganisatie om de geschilleninstantie te ondersteunen.

Statutair orgaan van stichting Zorggeschil is een "raad van deelnemers". Deelnemers kunnen enkel zijn organisaties van zorgaanbieders en cliënten-organisaties, zoals bedoeld in artikel 19 lid 2 van de Wkkgz. De deelnemers zijn NCZ en BTN.

In de statuten is geregeld dat de taken en bevoegdheden met betrekking tot de Geschilleninstantie enkel en alleen zijn voorbehouden aan de raad van deelnemers, zoals het benoemen van de leden van de Geschilleninstantie en het vaststellen van het reglement van de Geschilleninstantie. Verder is in de statuten vastgelegd dat de stemverhouding binnen de Raad van Deelnemers zodanig is dat beide groepen deelnemers (organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties) een gelijk aantal stemmen hebben. Dit is herhaald in art. 1 van het Reglement (bijlage B), onder de definitie van "raad van deelnemers".

Bijlagen

De navolgende bijlagen maken deel uit van deze aanvraag

- A. statuten (oprichtingsakte) van stichting Zorggeschil.
 - B. reglement Geschilleninstantie Zorggeschil.
 - C. Uittreksel handelsregister van stichting Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ)
 - D. Uittreksel handelsregister van Branchevereniging BTN (BTN)
 - E. Besluit Raad van deelnemers tot vaststelling reglement
 - e.1 Volmacht bestuurder van BTN aan M. Oosterkamp om BTN te vertegenwoordigen in de raad van deelnemers.
 - o *M. Biacsics heeft een volledige volmacht om NCZ te vertegenwoordigen (zie bijlage C), derhalve tevens in de raad van deelnemers.*
 - F. Eisen reglement geschilleninstantie / met verwijzing
- Door het CIBG is een document gepubliceerd met de eisen waaraan het reglement moet voldoen. Op dit document is door mij verwezen naar het op een betrekking hebbende artikel in het Reglement.

Uw beslissing op de aanvraag wachten wij met belangstelling af.

Met vriendelijke groet en hoogachting,
JZ Advies

Aanvraag erkenning ex art. 18 Wkkgz
Geschilleninstantie Zorggeschil

Bijlage A.

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Aanvraag erkenning ex art. 18 Wkkgz
Geschilleninstantie Zorggeschil

Bijlage B.

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Aanvraag erkenning ex art. 18 Wkkgz
Geschilleninstantie Zorggeschil

Bijlage C.

Reeds openbaar

Reeds openbaar

Aanvraag erkenning ex art. 18 Wkkgz
Geschilleninstantie Zorggeschil

Bijlage D.

Reeds openbaar

Aanvraag erkenning ex art. 18 Wkkgz
Geschilleninstantie Zorggeschil

Bijlage E.

Besluit
Raad van deelnemers van
Stichting Zorggeschil

in aanmerking nemende dat:

- het doel van de stichting is het oprichten, in stand houden en faciliteren van een overeenkomstig artikel 18 Wkkgz door de Minister erkende geschilleninstantie;
- de stichting een Raad van Deelnemers kent, bestaande uit de deelnemers (tevens oprichters van de stichting); Branchevereniging BTN en Stichting Netwerk Cliëntenraden in de Zorg;
- in artikel 12 lid 1 van de statuten van de stichting is bepaald dat de Geschilleninstantie haar taken uitoefent op basis van een Reglement zoals bedoeld in artikel 2 lid 2 sub b van de Uitvoeringsregeling Wkkgz, vastgesteld door de Raad van Deelnemers;

de Raad van Deelnemer besluit als volgt:

- de Raad stelt vast het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil, zijnde het Reglement zoals bedoeld in artikel 2 lid 2 sub b van de Uitvoeringsregeling Wkkgz;
- voornoemd reglement is het reglement met kenmerk RGZ 20160929, als bijlage A toegevoegd aan dit besluit.

Houten, 30 september 2016,

Duiven, 30 september 2016,

5.1.2e

5.1.2e

Branchevereniging BTN
M. Oosterkamp

Stichting Netwerk Cliëntenraden in de Zorg
M. Biacsics

Aanvraag erkenning ex art. 18 Wkkgz
Geschilleninstantie Zorggeschil

Bijlage e1.

Volmacht

In aanmerking nemende dat, volgens artikel 10 lid 5 van de statuten van de vereniging Branchevereniging BTN, het bestuur gerechtigd is om volmacht verlenen aan een derde om de stichting te vertegenwoordigen.

Hierbij verklaart ondergetekende, ten deze handelend als zelfstandig vertegenwoordigingsbevoegd bestuurder van de vereniging Branchevereniging BTN, volmacht te verlenen aan:

Maarten Oosterkamp, geboren te Heino, op 28 oktober 1966,

om de vereniging te vertegenwoordigen in de raad van deelnemers van de Stichting Zorggeschil.

Aldus verklaard en ondertekend op woensdag 28 september 2016 te Houten,

5.1.2e

Hans Buijling
Bestuurder

Aanvraag erkenning ex art. 18 Wkkgz
Geschilleninstantie Zorggeschil

Bijlage F.



CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Erkenning Geschilleninstanties Eisen Reglement

Januari 2016

Reglement

Eisen	Wet / regelgeving	Zorggeschied
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat de geschilleninstantie bevoegd is om over een geschil uitspraak te doen door middel van een bindend advies.	Art. 20 Wkkgz	art. 13.2
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat de geschilleninstantie bevoegd is om een vergoeding van de geleden schade toe te kennen tot in ieder geval een bedrag van € 25.000,-	Art. 20 Wkkgz	art. 13.3
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat een geschil met een zorgaanbieder schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie kan worden voorgelegd door: • een cliënt • een nabestaande van een overleden cliënt • een vertegenwoordiger van de cliënt	Art 21, lid 1 Wkkgz	art. 5.1
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat een geschil met een zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch ter beslechting aan de geschilleninstantie kan worden voorgelegd door: • een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, als de instelling diens klacht in onvoldoende mate wegneemt door de mededeling omtrent het oordeel over klacht.	Art 21, lid 2 Wkkgz	art. 5.2. Zie ook: art. 1 definitie van schriftelijk
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat een geschil met een zorgaanbieder schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie kan 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.	Art 21, lid 3, Wkkgz	art. 5.3
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat een geschil met een zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch ter beslechting aan de geschilleninstantie kan worden voorgelegd als: a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder; b. de mededeling met het oordeel over het ingestelde onderzoek, de klacht onvoldoende mate wordt weggenomen; c. van de indiener van het geschil 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.	Art 21, lid 1, Wkkgz	art. 5.1

Erkenning Geschilleninstanties Eisen Reglement

Januari 2016

Eisen	Wet / regelgeving	
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat de geschilleninstantie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak doet.	Art 22, lid 1, Wkkgz	art. 12.4
Het reglement bevat regels / bepalingen waaruit blijkt dat in gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, op korte termijn een uitspraak doet.	Art 22, lid 2, Wkkgz	art. 12.4
Het reglement bevat bepalingen waaruit blijkt dat de geschilleninstantie de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar maakt.	Art 22, lid 3, Wkkgz	art. 12.5
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. - de wijze waarop een geschil aanhangig wordt gemaakt - de termijn waarbinnen dit kan plaatsvinden - het bedrag dat daarbij dient te worden voldaan.	Artikel 6, lid 1 sub a, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 6 art. 5.4b art. 6.3
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. de wijze waarop de wederpartij op de hoogte wordt gesteld van - het aanhangig maken van het geschil en - van de behandeling daarvan.	Artikel 6, lid 1 sub b, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 8.4
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. de mogelijkheid voor alle betrokken partijen op voet van gelijkheid - hun standpunt mondeling of schriftelijk, desgewenst met bijstand van derden, kenbaar te maken en - kennis te nemen van alle standpunten en alle feiten die door de andere partij naar voren zijn gebracht en - kennis te nemen van alle standpunten en alle feiten van eventuele verklaringen van getuigen en deskundigen.	Artikel 6, lid 1 sub c, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 8.3 art. 9 art. 8.3 art. 8.3
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. de mogelijkheid om een deskundige een advies te laten uitbrengen.	Artikel 6, lid 1 sub d, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 9.2 art. 10
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. de mogelijkheid om getuigen en deskundigen te horen.	Artikel 6, lid 1 sub e, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 9.2 art. 10
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. de wijze waarop de besluitvorming in de geschilleninstantie plaatsvindt.	Artikel 6, lid 1 sub f, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 12.3
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. de mogelijkheid om partijen in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen en de vaststelling van een hierbij geldend maximumbedrag.	Artikel 6, lid 1 sub g, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 13.3
Het reglement bevat bepalingen m.b.t. de vorm, inhoud en bekendmaking van de uitspraak en de termijn waarbinnen de uitspraak wordt gedaan.	Artikel 6, lid 1 sub h, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 13 art. 12.4

Erkenning Geschilleninstanties Eisen Reglement

Januari 2016

Eisen	Wet / regelgeving	
In het reglement is schrijft voor dat de uitspraak • met redenen moet zijn omkleed, • moet zijn ondertekend, • schriftelijk moet worden gedaan en schriftelijk aan partijen moet worden meegedeeld, • elektronisch openbaar moet worden gemaakt op zodanige wijze dat deze niet tot personen herleidbaar is.	Artikel 6, lid 2, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art-12.3 art. 12.5
Het reglement bevat bepalingen over de mogelijkheid van wraking van een lid van de geschilleninstantie door partijen, op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.	Artikel 6, lid 7, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 16
Het reglement bevat bepalingen omtrent de procedure die wordt gevolgd m.b.t. de benoeming tot lid van de geschilleninstantie.	Artikel 7, lid 1, sub a, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art. 3.2
Het reglement bevat bepalingen omtrent de procedure die wordt gevolgd m.b.t. de aanwijzing van de leden van de geschilleninstantie die een geschil zullen behandelen.	Artikel 7, lid 1, sub b, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art - 3.4
Het reglement waarborgt dat de geschilleninstantie bij de behandeling van een geschil bestaat uit één lid dan wel uit een oneven aantal leden. Bestaat de geschilleninstantie uit één lid, dan moet dit lid de hoedanigheid van meester in de rechten bezitten; in andere gevallen bezit de voorzitter die hoedanigheid.	Artikel 7, lid 2, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art - 3.4. art - 3.4
Het reglement waarborgt dat aan geen der bij het geschil betrokken partijen een bevoorrechte positie bij de samenstelling van de geschilleninstantie is toegekend.	Artikel 7, lid 3, sub a, Uitvoeringsregeling Wkkgz	art 3-2 art - 3.4
In het reglement kan worden bepaald dat: • De geschilleninstantie bevoegd is een geschil niet in behandeling te nemen indien degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt naar haar oordeel geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de geschilleninstantie. • Er voor te onderscheiden categorieën van geschillen verschillende regels zijn . • De geschilleninstantie bevoegd is op gezamenlijk verzoek van alle betrokken partijen een voorlopige uitspraak te doen. • de geschilleninstantie bevoegd is een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen.	Artikel 6, lid 3, 4, 5, 6, Uitvoeringsregeling Wkkgz	• art. 5.1.c • / • / • art. 11

