



de geschillencommissie

1.1 Hoe werkt de Geschillencommissie Zorg?

Procedure:

U heeft bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris geklaagd en hem zes weken de tijd gegeven om uw klacht op te lossen. Is het niet gelukt de klacht onderling op te lossen? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie zorg.

U kunt zich ten alle tijden richten tot de geschillencommissie Zorg indien u een klacht heeft over de zorg geboden vanuit de Jeugdwet, WLZ of IKZ .

Voor alle informatie, het meldformulier en de procedure zie onderstaande link:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>

1.2 Bij het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie zorg volgen er drie stappen:

Stap 1: Indienen van de klacht

Het invullen van de klacht met de toegevoegde gegevens. Dit kan zowel digitaal als per post.

Digitaal: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/>

Per post: [vragenformulier Geschillencommissie algemeen](#)

Stap 2: Mening van de andere partij vragen.

De Geschillencommissie zal de zorgaanbieder afschriften van uw klacht en andere stukken sturen.

De zorgaanbieder krijgt een maand de tijd om bij de Commissie te reageren. De Geschillencommissie zal u een kopie van de reactie van de zorgaanbieder sturen.

Stap 3 Uitspraak

Tijdens een hoorzitting beoordeelt een onpartijdige commissie uw klacht. U kunt uw mondelinge mening geven. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. U kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

Voor uitgebreide informatie verwijzen wij u naar :

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/de-procedure/>

1.3 Soort klachten

Klachten kunnen gaan over:

- ✓ Meningsverschillen over de verleende zorg en het behandel/zorgplan
- ✓ Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door de zorginstelling (letselschade)
- ✓ Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen (zaakschade)
- ✓ De manier waarop de zorgaanbieder met u omging (bejegening)
- ✓ Schending van de privacy.

De volgende klachten kan de geschillencommissie niet behandelen:

- ✓ Klachten waarvan het financieel belang hoger is dan € 25.000,- tenzij u uitdrukkelijk af ziet van aanspraak op een hogere vergoeding dan € 25.000,-.
- ✓ Geen inhoudelijke klachten. (betaling factuur)
- ✓ Als de klacht al bij de rechter aanhangig is gemaakt, of wanneer de rechter een uitspraak heeft gedaan.
- ✓ Als u geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.
- ✓ Als u de klacht niet eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend, tenzij de omstandigheden zo zijn, dat hiervoor een uitzondering kan worden gemaakt.
- ✓ Als u de klacht niet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de zorgaanbieder indiende, bij De Geschillencommissie heeft ingediend.

1.4 Kosten

Het klachtengeld bedraagt € 52,50.

Geeft De Geschillencommissie u gelijk, dan krijgt u het betaalde bedrag terug van de zorgaanbieder.

Als u beiden gedeeltelijk gelijk krijgt, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt.

Als de commissie de klacht niet inhoudelijk kan behandelen, dan ontvangt u het klachtengeld terug, na aftrek van de administratiekosten van €27,50.