



de geschillencommissie  
**zorg**

## HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE ZORG?

### 1. Inleiding

Als u een geschil heeft met uw zorgaanbieder en u komt er samen niet uit, kunt u de hulp inroepen van de Geschillencommissie Zorg.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe dat werkt. Alle regels staan in een reglement, dat wij u op aanvraag gratis toesturen.

U kunt het ook lezen op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

### 2. Altijd eerst zelf proberen

Voordat u een geschil aan de Commissie kunt voorleggen, moet u altijd – zo snel mogelijk – eerst zelf proberen het probleem met de zorgaanbieder op te lossen. Helpt een telefoontje niet, stuur hem dan een brief. De zorgaanbieder kan u doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris.

### 3. De procedure

Als u er samen niet uitkomt, kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Vul het vragenformulier in en stuur het naar ons toe. Hiermee geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. U kunt kopieën van alle belangrijke stukken aan het dossier toevoegen.

Op het vragenformulier geeft u aan of u uw klacht mondeling wilt toelichten voor de Commissie. Als u dat wilt, laten wij u weten wanneer u tijdens de zitting uw klacht kunt toelichten. Wilt u dat niet? Dan vragen wij de zorgaanbieder of hij ook geen zitting wil. Willen beide partijen geen zitting? Dan roepen wij u in beginsel niet op en krijgt u de uitspraak toegezonden.

Na het invullen van het vragenformulier, vragen wij u het klachtengeld te betalen. Het klachtengeld is € 52,50. Hierop uitgezonderd

zijn Defensie Geneeskundige Zorg (geen) en Ziekenhuizen (klachtengeld tussen de € 52,50 en € 127,50).

Andere kosten hoeft u ons niet te betalen. De zorgaanbieder moet u het klachtengeld (deels) vergoeden als u (deels) gelijk krijgt van de Commissie.

Schakelt u rechtshulp in? Dan moet u die kosten in beginsel zelf betalen.

Heeft u een factuur van de zorgaanbieder niet betaald? Maak dit bedrag dan aan de Commissie over. De Commissie neemt dit bedrag in 'depot' en bepaalt bij de uitspraak wie het geld krijgt. U hoeft niet altijd een bedrag in depot te storten. Of u dit moet doen, staat in het reglement van de geschillencommissie die uw klacht behandelt.

De zorgaanbieder krijgt een kopie van uw vragenformulier en de andere stukken toegevoerd. Hij geeft daarna zijn mening over de klacht. U krijgt een kopie van de reactie van de zorgaanbieder.

Het kan zijn dat de zorgaanbieder de klacht toch nog samen met u wil oplossen. Komt u er alsnog samen uit? Dan stopt de behandeling van uw klacht bij de Commissie. U krijgt het klachtengeld dat u heeft betaald niet terug van de Commissie.

Doet de andere partij geen aanbod of accepteert u het aanbod niet? Dan doet de Commissie een uitspraak. Als u of de zorgaanbieder een zitting wil, hoort u wanneer de zitting is. De zittingen van de Commissie vinden regionaal plaats.

De Commissie kijkt naar wat zij redelijk en billijk vindt om de klacht op te lossen. Zo kan de Commissie bijvoorbeeld vinden dat u een schadevergoeding moet krijgen. U dient wel uw verzoek tot schadevergoeding te onder-

bouwen en te specificeren. U krijgt de uitspraak toegezonden.

#### **4. Welke geschillen kunt u indienen?**

U kunt in beginsel alle geschillen over het uitvoeren en het nakomen van de gesloten zorgovereenkomst aan de Commissie voorleggen. Wanneer u een bedrag van de zorgaanbieder verlangt, mag dat niet hoger zijn dan € 25.000,--.

De Commissie kan uw klacht alleen behandelen als de zorgaanbieder bij de Commissie is aangesloten.

Op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) kunt u zien welke zorgaanbieders zijn aangesloten.

In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen. De Commissie kan geen tuchtrechtelijke maatregelen treffen, zoals het berispen van een arts.

#### **5. Wie zitten er in de Geschillencommissie?**

De Commissie bestaat uit drie leden:

- een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC);
- een lid voorgedragen door een patiënten- en/of consumentenorganisatie;
- een lid voorgedragen door de brancheorganisatie.

Een secretaris ondersteunt de Commissie.

#### **6. De uitspraak**

Een uitspraak van de Commissie is bindend. U kunt niet in beroep gaan. Beide partijen moeten zich aan de uitspraak houden.

Doet een zorgaanbieder dat niet en heeft hij de uitspraak niet binnen twee maanden aan de rechter voorgelegd? Dan kunt u contact met ons opnemen over de nakomingsgarantieregeling.

Als u of de zorgaanbieder de uitspraak onredelijk vindt, kan de uitspraak worden voorgelegd aan de gewone rechter. Dit moet binnen twee maanden na verzending ervan gebeuren. Een rechter toetst de beslissing alleen marginaal. Dit betekent dat de rechter alleen kijkt of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en

billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is meestal de hulp van een advocaat nodig.

#### **7. Vragen ?**

Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 070 - 310 53 80 of [info@degeschillencommissiezorg.nl](mailto:info@degeschillencommissiezorg.nl)

Wij helpen u graag verder.