



de geschillencommissie

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

REGISTRATIEVERKLARING

per 18 mei 2026

Tussen de Stichting De Geschillencommissie (hierna: de Stichting) en de zorgaanbieder, lid van VGN of ActiZ, is het volgende overeengekomen en door de zorgaanbieder aanvaard door middel van digitale autorisatie.

1. De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna te noemen: de commissie) behandelt overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle aan haar voorgelegde klachten in het kader van artikel 52 en verder van de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (hierna Wzd), tenzij de commissie zich daartoe niet bevoegd acht of de klager niet-ontvankelijk verklaart.

Toelichting ad 1:

De (proces)regels die de commissie bij de klachtbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van een klacht bij de commissie in zijn werk gaat, hoe de commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de website van De Stichting.

2. De zorgaanbieder is jegens de cliënt, die een klacht bij de commissie aanhangig maakt, gebonden om mee te werken aan de behandeling van de klacht door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgesteld in deze registratieovereenkomst. De behandeling van de klacht door de commissie geschiedt overeenkomstig een door de commissie te treffen reglement, die minimaal voldoet aan de eisen die de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (hierna Wzd) hieraan stelt. Wijziging van het reglement vereist unanieme instemming van de participerende branche- en cliëntenorganisaties. De Stichting stelt het reglement en de wijziging ervan vast. Het meest actuele reglement wordt gepubliceerd op de website van de Stichting.
3. De zorgaanbieder verplicht zich om de mogelijkheid om klachten aan de commissie voor te leggen op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten. De zorgaanbieder verplicht zich in ieder geval om in zijn klachtenregeling op te nemen dat Wzd-klachten ter beoordeling aan de commissie worden voorgelegd.
4. De zorgaanbieder verplicht zich de kosten van de door de commissie behandelde klachten voor zijn rekening te nemen. De stichting stelt hiervoor jaarlijks een tarief vast. De zorgaanbieder voldoet op eerste verzoek van de stichting het verschuldigde bedrag aan behandelingskosten per ingediende klacht. De stichting kan de hoogte van deze behandelingskosten, in overleg met ActiZ en VGN, wijzigen.
5. De zorgaanbieder zal de (buiten)gerechtelijke kosten, met uitsluiting van de wettelijke regels betreffende proceskosten, verbonden aan de handhaving van de uit deze verklaring voortvloeiende verplichtingen verschuldigd zijn, na daartoe door of namens de Stichting uitdrukkelijk te zijn aangemaand.



Toelichting ad 5:

Mocht u zich niet aan de uit deze verklaring voortvloeiende verplichtingen houden of u anderszins niet aan de "spelregels" houden, dan komen de daarmee voor ons gepaard gaande kosten – van bijvoorbeeld inschakeling van een advocaat of het voeren van een gerechtelijke procedure - om de daaruit voortvloeiende problemen op te lossen voor uw rekening. Overigens zullen wij u eerst een waarschuwing c.q. aanmaning sturen alvorens ons hierop te beroepen.

6. De contactgegevens van de zorgaanbieder worden opgenomen in het administratieve systeem van de Stichting. Deze gegevens kunnen gepubliceerd worden op de website van de Stichting.

Toelichting ad 6:

Wanneer uw contactgegevens worden gepubliceerd op de publieke website van de Stichting, dan wordt alleen zichtbaar gemaakt dat u bent aangesloten bij de commissie. Daarbij wordt het voor het publiek bekende post- en bezoekadres vermeld. Andere contactgegevens zijn op de publieke website niet zichtbaar en dienen alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contactgegevens dient u aan ons kenbaar te maken om te waarborgen dat deze actueel zijn. Daartoe kunt u contact opnemen met het bureau van de Stichting.

7. Zowel de zorgaanbieder als de Stichting kan met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf maanden met ingang van ieder kalenderjaar deze registratieovereenkomst schriftelijk beëindigen. Opzegging van de registratieovereenkomst dient schriftelijk te geschieden ten minste drie maanden voor het begin van het nieuwe kalenderjaar (dus uiterlijk per 1 oktober).

Toelichting ad 7:

De verplichting om klachten door de commissie te laten behandelen, gaat u aan voor de duur van het lopende kalenderjaar (dus eindigend op 31 december). De verplichting wordt automatisch verlengd met de duur van een kalenderjaar (1 januari t/m 31 december), tenzij u de registratie bij de Stichting tijdig opzegt.

Na verloop van de opzegtermijn eindigt de registratieovereenkomst (dus uiterlijk per 1 januari). Na beëindiging van uw registratieovereenkomst zullen geen nieuwe klachten meer in behandeling worden genomen.

De voor beëindiging van de registratieovereenkomst ingediende klachten worden op de gebruikelijke wijze afgewikkeld. Na beëindiging van de registratieovereenkomst mag u op geen enkele wijze meer naar de commissie verwijzen, niet in uw klachtenregeling, niet op uw website en ook niet anderszins.

8. In afwijking van het voorgaande is de Stichting gerechtigd om met onmiddellijke ingang per aangetekende brief op te zeggen, indien de zorgaanbieder in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen die voortvloeien uit deze registratieverklaring na te komen. Na opzegging door de Stichting zullen geen nieuwe klachten meer in behandeling worden genomen. De Stichting behoudt echter het recht om voortgang te geven aan de behandeling van reeds ingediende klachten.
9. De registratieovereenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de duur van de instellingsovereenkomst of wanneer de commissie stopt wegens opzegging van de instellingsovereenkomst van deze commissie door de in de commissie participerende organisaties. De voor beëindiging van de instellingsovereenkomst ingediende klachten worden op de gebruikelijke wijze afgewikkeld.

Toelichting ad 9

Met de instellingsovereenkomst wordt bedoeld de overeenkomst die de in de klachtencommissie participerende branche- en cliëntenorganisatie(s) met de Stichting hebben gesloten, waarbij de Stichting op zich heeft genomen om de Klachtencommissie Onvrijwillige zorg in te stellen.
