

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ZIEKENHUIZEN

Per 1 januari 2017

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- participerende organisaties: Patiëntenfederatie Nederland, Stichting LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR), Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en Nederlandse Federatie Universitair Medische Centra (NFU);
- ziekenhuis: een bij de commissie aangesloten ziekenhuis, daaronder begrepen een universitair medisch centrum, een algemeen of categoriaal ziekenhuis, zelfstandig behandelcentrum (zbc) en revalidatie-instelling, die aangesloten is bij de NVZ of NFU.
- categoriaal ziekenhuis: - medisch-specialistisch centrum voor behandeling en verpleging met overnachting, gericht op het herstellen van een lichamelijke aandoening of het verbeteren van de lichamelijke functionaliteit bij tijdelijk of blijvend gehandicapten (revalidatie);
- medisch-specialistische centrum voor behandeling en verpleging met overnachting, gericht op een specifieke bevolkingsgroep en/of specifiek fysieke ziekten (w.o. astmaklinieken, epilepsiecentra, longklinieken, oogziekenhuizen)
- cliënt: de natuurlijke persoon die een geschil heeft met een ziekenhuis. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wet, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wet, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
- commissie: de Geschillencommissie Ziekenhuizen ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
- partij(en): de cliënt en/of het ziekenhuis;
- stichting: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
- voorwaarden: de Algemene voorwaarden NVZ/NFU
- Wet: de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.

Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen oneven aantal onafhankelijke leden: door de stichting aangezochte voorzitters, alsmede door de Patiëntenfederatie Nederland en LSR gezamenlijk, respectievelijk door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU) gezamenlijk voorgedragen leden. De leden

die door de participerende organisaties zijn voorgedragen, worden de eerste keer benoemd tot het einde van het jaar volgend op het jaar waarin ze benoemd zijn. Daarna zijn ze hernoembaar voor een periode van telkens 4 jaar, indien de participerende organisatie de voordacht handhaaft.

Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van rechter te hebben.

Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

2. Aan de behandeling van deze geschillen nemen altijd deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Patiëntenfederatie Nederland en LSR gezamenlijk en een lid voorgedragen door de NVZ en NFU gezamenlijk. Aan de behandeling van deze geschillen kan een onafhankelijke deskundige als adviseur worden toegevoegd.

De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door de secretaris zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.

- Artikel 3
1. De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en ziekenhuis te beslechten, al dan niet inbegrepen een schadevergoedingsclaim tot een totaalbedrag van € 25.000,-- betreffende zaak- en/of personenschade, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van gesloten behandelingsovereenkomsten. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. Het ziekenhuis fungeert daarbij voor de cliënt als centraal aanspreekbare partij.
 2. Een geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien naar het oordeel van de cliënt:
 - a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van het ziekenhuis;
 - b. de klacht door het ziekenhuis in onvoldoende mate is opgelost;
 - c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van het ziekenhuis in het kader van de zorgverlening bij het ziekenhuis indient.

Bevoegdheid

- Artikel 4.
1. De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

- Artikel 5.
1. De commissie verklaart de cliënt in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
 - a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
 - b. indien het een geschil betreft waarover de cliënt of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b het ziekenhuis reeds bij

de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud van het geschil heeft gedaan;

- c. tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang ten minste € 25.000,-- bedraagt, tenzij de cliënt bereid is te verklaren - op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering daartoe te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere;.
- d. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 een schadevergoeding wordt gevorderd;
- e. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie
- f. indien niet is voldaan aan art. 3 lid 2.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van het ziekenhuis - gedaan bij eerste gelegenheid - de cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de Wet of de op de geneeskundige behandelingsovereenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij het ziekenhuis heeft ingediend en de cliënt zijn geschil vervolgens niet binnen 12 maanden na afhandeling van de klacht door het ziekenhuis bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - b. indien het ziekenhuis aan de cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Het ziekenhuis dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de cliënt ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Indien voorwaarden van toepassing zijn die in voor de cliënt ongunstige zin afwijken van de voorwaarden zoals in artikel genoemd, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

De behandeling van geschillen

Artikel 7.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de cliënt in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
3. De cliënt dient er mee in te stemmen, dat het ziekenhuis alle naar het oordeel van het ziekenhuis relevante gegevens, inclusief medische en paramedische gegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.

Artikel 8.

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Indien er geen sprake is van een financiële claim bedraagt het klachtengeld

€ 52,50. Indien er sprake is van een financiële claim:
- van € 0 – tot € 5.000,-- bedraagt het klachtengeld € 52,50;
- van € 5.000,-- tot € 15.000,- bedraagt het klachtengeld € 77,50;
- van € 15.000,- tot € 25.000,-- bedraagt het klachtengeld € 127,50.

2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 9.

1. Indien de cliënt de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de cliënt het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

Artikel 10.

1. Indien de cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 3, artikel 8 lid 1 en artikel 9 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan in uitzonderlijke gevallen de termijn van één maand beargumenteerd bekorten of verlengen.

Artikel 11.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een (externe) deskundige dient te worden onderworpen en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de cliënt die de zaak aanhangig heeft gemaakt het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan het ziekenhuis surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gegeven.

Artikel 12. Wordt het geschil op initiatief van het ziekenhuis aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de cliënt daarmee alsnog expliciet instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 en 3 en artikel 9, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 13.

1. De commissie stelt het ziekenhuis schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de cliënt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan het ziekenhuis toegezonden. De commissie stelt het ziekenhuis gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand beargumenteerd verlengen.
De commissie verzoekt het ziekenhuis de daarvoor in aanmerking komende medische hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt van het ziekenhuis wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de cliënt toegezonden.

- Artikel 14.
1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen schriftelijk of elektronisch opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
 2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk een week voor de zitting van de commissie schriftelijk of elektronisch aan haar te zijn opgegeven.
- Artikel 15.
1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of (externe) deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen externe deskundigen. Deze deskundigen worden geselecteerd uit de door de NVZ en NFU samengestelde deskundigenpool. Indien de commissie van oordeel is dat binnen deze pool de benodigde deskundigheid onvoldoende aanwezig of niet beschikbaar is, kan zij besluiten derden deskundigen te raadplegen. De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen.
 2. De noodzakelijke kosten voor het deskundigenonderzoek dienen op eerste verzoek door het ziekenhuis te worden voldaan. Het onderzoek vangt niet eerder aan, dan nadat het ziekenhuis de kosten voor het deskundigenonderzoek heeft voldaan.
 3. De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken beargumenteerd verlengen.
- Artikel 16.
1. Een geschil wordt niet verder behandeld, indien de cliënt het geschil intrekt met instemming van het ziekenhuis. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch aan partijen bevestigd.

Uitspraak

- Artikel 17.
1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil door de commissie behandeld. De commissie beslist op grond van het Nederlandse recht met inachtneming van de tussen partijen gesloten behandelingsovereenkomst. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
 2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
- Artikel 18.
1. Met inachtneming van artikel 17 lid 1 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
 2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van lid 1 op kortere termijn uitspraak.
 3. De commissie maakt de uitspraak openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is.

- Artikel 19.
1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
De commissie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:
 - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen, indien en voor zover dat tijdens de procedure duidelijk is geworden;
 - een betalingsverplichting vaststellen;alsmede iedere andere beslissing, die zij geraden acht ter beëindiging van het geschil.
 2. De commissie kan de oplossing, die door het ziekenhuis aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht
- Artikel 20
1. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 19 is in dat geval niet van toepassing.
- Artikel 21
1.
 - a. Indien de klacht van de cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat het ziekenhuis aan de cliënt het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
 - b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door het ziekenhuis niet vergoed, indien de commissie de klacht van de cliënt gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door het ziekenhuis aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd.
 2. Het bepaalde in het eerste lid onder a is eveneens van toepassing, indien de klacht van de cliënt door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
 3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door het ziekenhuis en de klacht van de cliënt door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de cliënt aan het ziekenhuis het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
- Artikel 22
1. Behoudens het bepaalde in artikel 21 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.
- Artikel 23.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijk rekenfout of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de

- gegevens genoemd in artikel 17 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
 3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
 4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

- Artikel 24.
1. De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende (persoons)gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

- Artikel 25.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast is, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
 2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar vervolgens dient het verzoek uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
 3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
 4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
 5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
 6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

- Artikel 26.
1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de civiele rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze

van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de civiele rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

Artikel 27.

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.