



de geschillencommissie

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

### REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ZIEKENHUIZEN

Per 1 januari 2025

#### 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:	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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);</li><li>- 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)</li></ul>
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 De Geschillencommissie;
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 voor een periode van drie jaar. Daarna zijn ze



de geschillencommissie

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

herbenoembaar voor een periode van telkens 4 jaar, indien de participerende organisatie de voordracht handhaaft.

Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen lid te zijn van de rechterlijke macht.

Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten of Master of Laws (LLM) heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

2. Aan de behandeling van 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 het secretariaat. De samenstelling wordt tijdig kenbaar gemaakt aan partijen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijkt. Een commissielid zal niet deelnemen aan de behandeling van een geschil indien het geschil is gericht tegen een collega werkzaam binnen het eigen ziekenhuis.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kan aan de behandeling van een voorgelegd geschil alleen een voorzitter deelnemen indien:
  - a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; of
  - b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de consument in zijn klacht; of
  - c. er beslist moet worden over de verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies; of
  - d. de klacht kennelijk ongegrond is.
4. Waar in het reglement vermeld staat dat de commissie beslist, omvat dat ook de beslissing van de voorzitter in de zin van lid 3.

### 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. Hieronder vallen ook informatievoorziening, communicatie en bejegening conform de Wkkgz. 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:
  - a. volgens de cliënt is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van het ziekenhuis;
  - b. indien de cliënt schriftelijk kan aantonen dat de interne klachtenprocedure bij het ziekenhuis is beëindigd, of door het ziekenhuis niet is voldaan aan de vereisten van artikel 17 lid 1 en 2 Wkkgz;
  - 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.



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

### Bevoegdheid

Artikel 4. 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. De informatieplicht betreffende een factuur dan wel voorlichting over diagnose-behandelcombinaties (DBS's) valt hier niet onder;
    - b. indien het een geschil betreft over eigen risico of wel/geen vergoeding zorgverzekeraar en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
    - c. indien het een geschil betreft waarover de cliënt of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b het ziekenhuis reeds bij de civiele rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud van het geschil heeft gedaan;
    - d. indien tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang meer dan € 25.000,- bedraagt, tenzij de cliënt bereid is om - op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering te beperken tot € 25.000,- en afstand te doen van het meerdere;
    - e. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van artikel 1 een schadevergoeding wordt gevorderd;
    - f. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie;
    - g. indien niet is voldaan aan artikel 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 in artikel 1 genoemde voorwaarden bij het ziekenhuis heeft ingediend;
    - b. indien hij niet schriftelijk kan aantonen dat hij de interne klachtenprocedure heeft gevolgd (overeenkomstig artikel 3 lid 2 sub b);
    - c. de cliënt zijn geschil vervolgens niet binnen 12 maanden, na afhandeling van de klacht door het ziekenhuis, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
    - d. 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 en b en c, 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.



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

3. Indien op de geneeskundige behandelingsovereenkomst voorwaarden van toepassing zijn die in voor de cliënt ongunstige zin afwijken van de voorwaarden zoals in lid 1 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 uitspraak van de commissie als bindend te aanvaarden.
  3. De cliënt dient er mee in te stemmen, dat het ziekenhuis alle relevante gegevens, inclusief medische en paramedische gegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
  4. De uiterste termijn voor het indienen van nadere stukken wordt gesteld op uiterlijk 7 kalenderdagen voor de geplande zittingsdatum, tenzij de commissie anders beslist.
- 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.
- 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.
- 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.
- De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken in het geval het ziekenhuis failliet is verklaard, waarbij de behandeling weer voortgezet wordt na verwijzing van de rechter naar de geschillencommissie op voet van art 122 FW. Als deze situatie zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.
- 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,



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

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.
  2. 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.
  3. De commissie kan in uitzonderlijke gevallen de termijn van één maand maximaal één keer beargumenteerd bekorten of verlengen.
  4. Het in het tweede 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.
  3. Indien artikel 2 lid 3 van toepassing is, wordt het geschil zonder het horen van partijen beslist, tenzij de voorzitter anders nodig acht.
- 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. 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.
- 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 gaat de wettelijke afhandelingstermijn lopen en wordt het geschil door de commissie behandeld. De commissie beslist op grond van
-



de geschillencommissie

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

het Nederlandse recht met inachtneming van de tussen partijen gesloten behandelingsovereenkomst.

De commissie beslist met meerderheid van stemmen behoudens in de situatie van artikel 2 lid 3. 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 personen herleidbaar is, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

- 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.
  3. De commissie kan in ieder geval geen hogere vergoeding coulance halve opleggen dan het aanbod zoals door het ziekenhuis is voorgesteld indien er sprake is van een ongegronde klacht.

- Artikel 20.
- 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 21 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 ongegrond 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.



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

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. Het ziekenhuis is aan de stichting de kosten voor de behandeling van het geschil verschuldigd. De kosten voor de behandeling van het geschil dienen op eerste verzoek door het ziekenhuis te worden voldaan.

Artikel 23. Behoudens het bepaalde in artikel 21 en 22 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 24.

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 kennelijke 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 25. 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 26.

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



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Ziekenhuizen

- 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 27.
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.
  2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door het ziekenhuis is nagekomen en niet ter toetsing aan de civiele rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de cliënt de nakomingsgarantieregeling in werking van NFU of NVZ, indien het ziekenhuis daarvan lid is of was ten tijde van het ontstaan van het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft.
- Artikel 28.
- De stichting, de leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop dit reglement van toepassing is.
- Artikel 29.
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
-