



Reglement Geschilleninstantie Zorg Midden Holland

Voorwoord

Een gezamenlijk, geïntegreerde geschillenregeling voor alle zorgaanbieders in de regio bevordert de eenduidigheid voor de cliënt en kan bijdragen aan een geïntegreerd zorgaanbod in de regio. De Geschilleninstantie Zorg Midden Holland (GZMH) is ingesteld door een representatief te achten zorginstelling (Zorgpartners Midden-Holland) en een representatief te achten cliëntenorganisatie, te weten Zorgbelang Zuid-Holland en heeft de steun van de cliëntenraden van de deelnemende zorgaanbieders (artikel 19 lid 2 Wkkgz).

Wat een organisatie doet met een uiting van onvrede en klachten van cliënten wordt geregeld in de interne klachtenregeling van de betreffende organisatie. De Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een regeling op te stellen en stelt eisen waaraan deze klachtenregeling moet voldoen. De Wkkgz introduceert onafhankelijke geschilbeslechting in de gezondheidszorg. De wet verplicht zorgaanbieders om zich bij een onafhankelijke, door het ministerie van VWS erkende, geschilleninstantie aan te sluiten.

De geschilleninstantie kan bijvoorbeeld uitkomst bieden als:

- de zorgaanbieder zijn wettelijke verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten in het algemeen niet nakomt (bijvoorbeeld omdat er geen regeling is getroffen of de regeling niet voldoet aan de wettelijke eisen);
- de zorgaanbieder bij de behandeling van een klacht de klachtenregeling niet correct naleeft (bijvoorbeeld door niet binnen de wettelijke termijn van zes weken schriftelijk op een klacht te reageren);
- de klager niet tevreden is over de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder op de klacht.

Taak en missie

De Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten (artikel 19 lid 1 en lid 3 Wkkgz). De Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland (GZMH) is een instantie die staat voor laagdrempelige geschilafhandeling en die met draagvlak vanuit Zorgbelang Zuid-Holland is ingesteld.

Bijlage 1 Procedure werving en benoeming leden Geschilleninstantie.

Downloads/informatie

- Cliëntondersteuning en advies Zorgbelang Zuid-Holland zie www.zorgbelang-zuidholland.nl
- Voor informatie over de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg zie www.kwaliteitengeschillen.nl

Voor de leesbaarheid van dit reglement wordt de hij-vorm aangehouden maar wordt hij/zij bedoeld.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze geschillenregeling wordt verstaan onder:
 - **Stichting:** de Stichting Geschillen Zorg Midden-Holland (GZMH);
 - **Geschil:** geschil over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, een vertegenwoordiger van een cliënt, een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd dan wel, voor zover een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt, door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen. Een geschil kan een klacht en/of een claim/schade vergoedingsvordering betreffen;
 - **Geschilleninstantie:** de Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland zijnde een geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
 - **Reglement:** regeling als bedoeld in artikel 19, derde lid, van de wet;
 - **Wkkgz:** Wet kwaliteit klachten geschillen zorg;
 - **Cliënt:** degene die een geschil aanhangig heeft gemaakt;
 - **Zittingscommissie:** de leden van de geschilleninstantie die een geschil behandelen;
 - **Uitspraak:** de schriftelijke weergave van de ingediende geschillen, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel evenals eventuele aanbevelingen van de geschilleninstantie;
 - **Zorgaanbieder:** de wederpartij van de cliënt in de door deze partijen gesloten zorgovereenkomst;
 - **Raad van Bestuur:** de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
 - **Klager/ indiener:** degene die een klacht heeft ingediend;
 - **Minister:** Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
 - **Cliëntenraad:** de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - **Klachtenfunctionaris:** degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de behandeling van klachten van cliënten;
 - **Medewerker:** persoon die al dan niet in het kader van een dienstverband werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.

2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'.

Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k van de Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Artikel 2 Wie een geschil aanhangig kan maken

1. Een geschil kan aanhangig worden gemaakt door:
 - a. een cliënt;
 - b. diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
 - c. diens schriftelijk gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer.
 - e. een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt (artikel 21 lid 3 Wkkgz).
2. Waar in deze regeling cliënt wordt genoemd, worden tevens verstaan de onder b tot en met e genoemde personen en/of organisatie.

Artikel 3 Financiële claim

De geschilleninstantie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten. Indien het geschil (mede) bevat een vordering tot vergoeding van schade is de geschilleninstantie slechts bevoegd indien deze niet meer bedraagt dan € 25.000,--. De geschilleninstantie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Artikel 4 Bindend advies

1. De geschilleninstantie doet uitspraak in een geschil dat voldoet aan de vereisten van artikel 21 Wkkgz bij wijze van bindend advies.
2. De geschilleninstantie is bevoegd alvorens uitspraak te doen een minnelijke regeling tussen partijen te beproeven.
3. Bij andere geschillen dan bedoeld in artikel 21 Wkkgz is de geschilleninstantie slechts bevoegd indien partijen expliciet en zonder voorbehoud zijn overeengekomen het geschil te onderwerpen aan het oordeel van de geschilleninstantie.

Hoofdstuk 2 De Geschilleninstantie

Artikel 5 Samenstelling geschilleninstantie

1. De geschilleninstantie heeft tenminste vijf leden en een aantal plaatsvervangende leden. Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
2. Met in achtneming van artikel 5 lid 1 bestaat de geschilleninstantie uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: leden voor de deskundigheidsgebieden waartoe degene behoren tegen wie een geschil aanhangig kan worden gemaakt (branches) en een of meer leden benoemd op voordracht van vertegenwoordigers van cliënten- of patiëntenorganisaties zijnde Zorgbelang en of respectievelijk door gezamenlijk cliëntenraden voorgedragen leden.
3. Alle leden worden benoemd door de stichting. De voorzitter en zijn plaatsvervanger

dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Aan de instantie wordt door de stichting een ambtelijk secretaris toegevoegd en aangesteld.

4. Zittingscommissie: aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter (meester in de rechten) en twee leden met onder meer deskundigheden op het terrein van de inhoud van het geschil dat aanhangig is gemaakt. Zie ook artikel 12 van dit reglement.
5. De leden van de geschilleninstantie dienen op geen enkele wijze gelieerd te zijn aan de zorgaanbieder.
6. De leden dienen opgave van alle door hen beklede (neven)functie(s) te doen aan de ambtelijk secretaris, die ter zake een registratie bijhoudt.
7. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van maximaal vier jaar worden herbenoemd. De geschilleninstantie maakt een rooster van aftreden.
8. De geschilleninstantie registreert alle bij haar ingediende geschillen.

Artikel 6 Einde lidmaatschap geschilleninstantie

1. Het lidmaatschap van de geschilleninstantie eindigt:
 - a. door zijn overlijden;
 - b. door het verlies van het vrije beheer over zijn vermogen;
 - c. door schriftelijke ontslagneming (bedanken);
 - d. door het verstrijken van de periode waarvoor hij is benoemd;
 - e. door ontslag hem verleend door de stichting bij besluit genomen met algemene stemmen in een vergadering waarin alle bestuursleden aanwezig of vertegenwoordigd zijn.
2. De stichting ontslaat een lid van de geschilleninstantie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verkrijgt die onverenigbaar is met het uitoefenen van zijn functie;
 - b. op verzoek van de geschilleninstantie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de stichting de voorzitter van de geschilleninstantie tevens ontslaan, wanneer de geschilleninstantie niet werkt conform deze regeling en het reglement geschilleninstantie van de geschilleninstantie.
4. De stichting ontslaat de voorzitter niet dan nadat de stichting de voorzitter en leden van de geschilleninstantie gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
5. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de geschilleninstantie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 7 Ambtelijk secretaris

1. De stichting stelt een ambtelijk secretaris aan.
2. De stichting stelt een functiebeschrijving voor de ambtelijk secretaris vast.

Artikel 8 Indienen van een geschil

1. Geschillen kunnen schriftelijk worden ingediend bij de geschilleninstantie. Dit indienen kan ook geschieden via internet middels een door de geschilleninstantie via haar website ter beschikking gesteld formulier. Het gebruik van dit standaard formulier is niet verplicht.
2. Degene die een geschil aanhangig maakt, is aan de geschilleninstantie een door de stichting vast te stellen bijdrage verschuldigd van maximaal € 50,--.
3. Het in lid 2 bedoelde bedrag wordt door de geschilleninstantie niet terugbetaald.
4. De zorgaanbieder is aan de geschilleninstantie de kosten voor de behandeling van het geschil verschuldigd.
5. De geschilleninstantie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een geschil, een bevestiging van de ontvangst van het geschil aan de cliënt. De geschilleninstantie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de cliënt zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de geschillenprocedure.
6. Als het voor de beoordeling van het geschil nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de geschilleninstantie dit in de ontvangstbevestiging.
7. De geschilleninstantie kan de cliënt verzoeken, binnen een door de geschilleninstantie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn geschil.
8. De geschilleninstantie kan de cliënt vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een geschil aanhangig te maken.
9. De geschilleninstantie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een geschil een kopie van het geschil aan de wederpartij.
10. De geschilleninstantie kan de zorgaanbieder in de gelegenheid stellen om, binnen een door de geschilleninstantie te bepalen termijn, mondeling, elektronisch of schriftelijk, desgewenst met bijstand van derden, de geschilleninstantie kennis te laten nemen van alle standpunten en alle feiten die door de andere partij naar voren zijn gebracht en eventueel van de verklaringen van getuigen en deskundigen.
11. De geschilleninstantie vermeldt in de begeleidende brief bij het geschil, dat de cliënt zich kan laten bijstaan tijdens de procedure.
12. Indien het geschil niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de geschilleninstantie de cliënt een kopie van het geschil en van de ontvangstbevestiging.

Artikel 9 Termijn van behandeling

De geschilleninstantie doet binnen 6 maanden (artikel 22 lid 1 Wkkgz) na ontvangst van het geschil uitspraak.

Overschrijding van deze termijn van 6 maanden is enkel toegestaan vanwege de inhoudelijke behandeling van het geschil en uitsluitend indien de cliënt hiermee voorafgaand schriftelijk heeft ingestemd. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de geschilleninstantie de cliënt en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Indien het geschil gezien de aard er van en de daarbij betrokken belangen hierom vragen zal de geschilleninstantie zich inspannen de doorlooptijd zo kort mogelijk te laten zijn.

Artikel 10 Bevoegdheid van de geschilleninstantie

1. De geschilleninstantie is ook bevoegd in een geschil over een klacht een uitspraak te doen indien dat geschil (mede) een verzoek tot vergoeding van schade omvat tot maximaal €25.000,- te vermeerderen met wettelijke rente (artikel 20 Wvkgz). Zie ook artikel 14 lid 6.
2. De geschilleninstantie beoordeelt het geschil naar Nederlands recht. Bij toekenning van een bedrag kan de geschilleninstantie tevens een betalingsverplichting vaststellen.
3. De geschilleninstantie beoordeelt of deze bevoegd is het geschil in behandeling te nemen indien de cliënt naar haar oordeel geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de geschilleninstantie. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de cliënt.
4. De cliënt kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de geschilleninstantie samen met twee door hem aan te wijzen stemgerechtigde leden van de geschilleninstantie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de cliënt mede.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van het geschil

1. De voorzitter van de geschilleninstantie kan een geschil niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde cliënt reeds door de geschilleninstantie is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - b. indien een gelijk geschil nog in behandeling is;
 - c. het geschil wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
 - d. het geschil niet binnen 12 maanden, na de datum van behandeling van de klacht door de zorgaanbieder door de cliënt, bij de geschilleninstantie aanhangig is gemaakt;
2. Indien de voorzitter van de geschilleninstantie een geschil niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de cliënt.
3. De cliënt kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de geschilleninstantie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de geschilleninstantie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de cliënt mede.

Artikel 12 Zittingscommissie

1. Een geschil wordt behandeld door een door de (plv.)voorzitter van de geschilleninstantie per geschil samen te stellen zittingscommissie, bestaande uit de (plv.)voorzitter (in de hoedanigheid van meester in de rechten) en twee leden van de geschilleninstantie.
2. De voorzitter van de geschilleninstantie stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over het geschil is gewaarborgd.

3. Een persoon op wie een geschil betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die het geschil zal behandelen.
4. Een lid van de geschilleninstantie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over het betreffende geschil.
5. De ambtelijk secretaris informeert de cliënt en de zorgaanbieder binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Wraking (artikel 6 lid 1 sub7 Uitvoeringsregeling Wkkgz)

1. Zowel de cliënt als de zorgaanbieder kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De twee overige leden beslissen, gehoord hebbende het commissielid waartegen bezwaar is gemaakt, over het bezwaar.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de geschilleninstantie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 14 Onderzoek

1. De geschilleninstantie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover het geschil gaat. De cliënt dient er mee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
2. De zorgaanbieder verstrekt aan de geschilleninstantie uiterlijk een week voor de zitting alle voor de behandeling van het geschil relevante informatie.
3. De geschilleninstantie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van het geschil noodzakelijk is. De commissie stelt de cliënt expliciet op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt de cliënt hiervoor om een gerichte machtiging.
4. De geschilleninstantie biedt cliënt en zorgaanbieder tijdens de geschillenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar eindoordeel zal baseren.
5. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de geschilleninstantie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
6. De geschilleninstantie heeft de mogelijkheid zich te laten adviseren door een of meer deskundigen; voorts heeft de geschilleninstantie de mogelijkheid om getuigen en deskundigen te horen. Bij toepassing van deze mogelijkheden wordt door de geschilleninstantie opgave verstrekt van het te adviseren/bevragen onderwerp (artikel 6 lid 1 sub e Uitvoeringsregeling Wkkgz).

Artikel 15 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de cliënt en de zorgaanbieder gelegenheid te geven hun standpunten bij voorkeur mondeling toe te lichten.

2. Indien het geschil betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. De locatie van de zitting kan in het individuele geval ook afwijken rekening houdend met eventuele beperkingen van de indiener in verband met de bereikbaarheid en toegankelijkheid.
4. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens een hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de cliënt of de zorgaanbieder kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen. Indien het geschil zich richt op de handelwijze van een medewerker, zal deze medewerker bij de behandeling aanwezig zijn, tenzij zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten, ter beoordeling van de zittingscommissie.
5. Indien de cliënt en de zorgaanbieder afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 16 Stopzetting behandeling van het geschil

Indien tijdens de behandeling van het geschil door de geschilleninstantie een minnelijke oplossing wordt bereikt door partijen en op schrift wordt gesteld, omvat dit op schrift stellen tevens het beëindigen van het geschil door de indiener.

Artikel 17 Uitspraak geschilleninstantie

1. De geschilleninstantie doet uitspraak naar regels van nederlands recht, toepasselijk bij bindend advies met karakter van (particuliere) rechtspraak.
2. De uitspraak strekt tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van het geschil.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
4. In iedere uitspraak beschrijft de geschilleninstantie:
 - a. het geschil waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de cliënt en de zorgaanbieder;
 - c. de wijze waarop de geschilleninstantie het geschil behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de geschilleninstantie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de uitspraak kan (mede) omvatten iedere beslissing of aanbeveling die redelijk en billijk wordt geacht door de geschilleninstantie binnen het kader van de zorgovereenkomst van de in het geschil betrokken personen en gelet op de feiten en omstandigheden van het geval.
5. Uitspraken van de geschilleninstantie worden ondertekend door de voorzitter van de geschilleninstantie.
6. De geschilleninstantie stuurt iedere uitspraak over een geschil aan:
 - a. de cliënt;
 - b. de betrokken persoon, indien deze niet zelf de cliënt is;
 - c. de zorgaanbieder;

- d. de Raad van Bestuur van de instelling inzake het geschil.
7. Uitspraken worden geanonimiseerd gepubliceerd op www.geschillenoverzorg.nl.

Artikel 18 Geheimhouding

De leden van de geschilleninstantie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn geschillendossier

1. De geschilleninstantie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een geschil in een (digitaal) dossier binnen de wettelijke kaders.
2. Documenten met betrekking tot een geschil worden niet in het dossier van de cliënt bewaard door de zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 20 Kosten

1. Indien de geschilleninstantie griffierecht heft en de uitspraak inhoudt dat het geschil gegrond is, kan de geschilleninstantie besluiten dat de zorgaanbieder het griffierecht aan de indiener van het geschil vergoedt, onverminderd de bevoegdheid van de geschilleninstantie om een schadevergoeding van ten hoogste € 25.000,-- toe te kennen.
2. Behoudens het bepaalde in artikel 8 lid 2 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 2 , aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 21 Jaarverslag

De geschilleninstantie waarborgt dat zij jaarlijks een verslag publiceert over haar werkzaamheden in het voorgaande jaar, dat onder meer inzicht biedt in de bij de geschilleninstanties aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van de geschillen die aan haar zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan, en zendt daarvan een afschrift aan het Staatstoezicht op de volksgezondheid (artikel 3 lid 1, aanhef en onder c, Uitvoeringsregeling Wkkgz) alsmede aan de overige partijen die de geschilleninstantie hebben ingesteld.

Artikel 22 Wijze van openbaarmaking reglement geschilleninstantie

Reglement Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland 2017, oktober 2017

1. Aangesloten zorgaanbieders maken dit reglement geschilleninstantie openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het (e-mail)adres waar een geschil kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 23 Evaluatie

De stichting evalueert deze geschillenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de stichting dit wenselijk vindt.

Artikel 24 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de geschilleninstantie voor zover het de werkwijze van de geschilleninstantie betreft.

Artikel 25 Erkenning vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de stichting. Wijziging van de regeling vindt niet plaats dan nadat de leden van de Geschilleninstantie daarover zijn gehoord.
2. De Geschilleninstantie is erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bij Besluit van beschikking CIBG 24778.2.

Artikel 26 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement geschilleninstantie treedt in werking op 13 oktober 2017.