



Reglement geschillencommissie defensie geneeskundige zorg

21 december 2016

Nr. BS2016035783

Begripsomschrijving

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;

commissie: de Geschillencommissie Defensie Geneeskundige Zorg ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

Militair Geneeskundige Dienst: het geheel van instanties en eenheden binnen de krijgsmacht, belast met het verlenen van militaire gezondheidszorg;

cliënt: een natuurlijk persoon aan wie een binnen de militair geneeskundige dienst werkzame zorgverlener door of vanwege de zorgaanbieder gezondheidszorg verleent of heeft verleend,

gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;

militaire gezondheidszorg: het geheel aan maatregelen, voorzieningen en verstrekkingen verleend door of vanwege de militair geneeskundige dienst ten behoeve van het behoud, herstel en bevordering van de gezondheid en inzetbaarheid van de militair, alsmede de overigens door de militair geneeskundige dienst verleende gezondheidszorg;

klacht: een klacht over de zorgaanbieder en/of over een gedraging van een binnen de militair geneeskundige dienst werkzame persoon jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door of vanwege de zorgaanbieder, inbegrepen klachten die een verzoek tot schadevergoeding wegens letsel of overige schade inhouden;

Wet: de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407;

Zorgaanbieder: de Minister van Defensie.

Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: door de stichting aangezochte voorzitters, alsmede één of meer leden op voordracht van de Samenwerkende Centrales van Overheidspersoneel die geacht kunnen worden het perspectief van cliënten te representeren en één of meer leden op voordracht van de Minister van Defensie die geacht kunnen worden het perspectief van het Ministerie van Defensie te representeren. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten 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 voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een door de voorzitter aan te wijzen lid dat geacht kan worden het perspectief van cliënten te representeren en een door de voorzitter aan te wijzen lid dat geacht kan worden het perspectief van het Ministerie van Defensie te representeren. Indien het geschil betrekking heeft op de geïntegreerde eerstelijnsgezondheids of de zorgverlening onder operationele of daarmee vergelijkbare omstandigheden dient het laatstgenoemde lid over militair-medische expertise te beschikken.

Artikel 3.

De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënten en de militair geneeskundigedienst over gedragingen daarvan, waaronder de afhandeling van klachten, te beslechten. Zij is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot een bedrag van € 25.000,-. Voorts is zij bevoegd een schikking tussen partijen te bevorderen. De militair geneeskundige dienst, optredend namens de Minister van Defensie in zijn hoedanigheid van zorgaanbieder, fungeert daarbij voor de cliënt als de centraal aanspreekbare partij.



Bevoegdheid

Artikel 4.

De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5.

De commissie verklaart de cliënt in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk indien:

- a. het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur, voor zover deze niet samenhangt met de inhoud van het geschil;
- b. het een geschil betreft waarover door de cliënt of door of vanwege de militair geneeskundige dienst reeds bij de burgerlijke rechter een procedure aanhangig is gemaakt of de civiele rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
- c. tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang na het geschil meer bedraagt dan € 25.000,- 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 te beperken tot € 25.000,- en afstand te doen van het meerdere.

Artikel 6.

1. Bij niet binnen 10 weken afhandelen van een bij de militair geneeskundige dienst ingediende klacht, wordt deze klacht geacht niet tot tevredenheid van de cliënt te zijn afgehandeld, tenzij de cliënt met een vertraagde afhandeling heeft ingestemd.
2. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt door de militair geneeskundige dienst is afgehandeld, is sprake van een geschil en kan de cliënt dit geschil tot uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de militair geneeskundige dienst indiende, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm aanhangig maken bij de commissie, met het verzoek daarover een uitspraak te doen.
3. De in het tweede lid bepaalde termijn wordt door de commissie niet ambtshalve toegepast, doch slechts indien daarom door de wederpartij in het geschil bij eerste gelegenheid wordt verzocht. Niettemin kan de commissie, wanneer een zodanig verzoek wordt gedaan, besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de cliënt ter zake van de niet naleving van bedoelde termijn naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

Artikel 7.

De commissie verklaart op verzoek van de militair geneeskundige dienst – gedaan bij eerste gelegenheid- de cliënt niet ontvankelijk ter zake van een voorgelegd geschil, indien hij dit niet eerst als klacht aan de militair geneeskundige dienst respectievelijk aan de bij het ministerie van Defensie ingestelde klachtencommissie heeft voorgelegd, tenzij sprake is van de gevallen als bedoeld in artikel 21, eerste lid, onder a. en c. van de Wet dan wel geschillen die niet tot het werkteerrein van de voornoemde klachtencommissie behoren, waaronder geschillen over letsel-, zaak- en/of personenschade.

De behandeling van geschillen

Artikel 8.

1. Een geschil kan worden voorgelegd door:
 - a. een client,
 - b. een nabestaande van een overleden client
 - c. een vertegenwoordiger van de client
 - d. een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, als de instelling diens klacht in onvoldoende mate wegneemt door de mededeling omtrent het oordeel over klacht
 - e. een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.Het geschil wordt schriftelijk of elektronisch aan de commissie voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de indiener in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden. Een indiener als bedoeld onder e. kan slechts schriftelijk een geschil indienen. Aan het voorleggen van een geschil



zijn geen kosten verbonden. De commissie blijft bij de beoordeling van het geschil binnen het kader van de door de cliënt bij aanvang van de procedure geuite klacht(en).

2. De cliënt stemt er uitdrukkelijk mee in dat de militair geneeskundige dienst alle naar het oordeel van de militair geneeskundige dienst relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, vertrouwelijk, waar toepasselijk voorzien van de aanduiding Medisch Geheim, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil. De cliënt stemt er in voorkomend geval voorts mee in, dat de gegevens verband houdend met de behandeling binnen Defensie van de aan het geschil ten grondslag liggende klacht aan de commissie worden verstrekt.

Artikel 9.

Indien de cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 8 wordt het geschil niet in behandeling genomen. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 10.

De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en de cliënt zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins het onderzoek naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.

Artikel 11.

1. De commissie stelt de militair geneeskundige dienst schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt het gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen. De commissie verzoekt de militair geneeskundige dienst de daarvoor in aanmerking komende medisch specialist(en), hulpverleners en/of andere bij de in geding betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de cliënt gezonden, die daarop binnen twee weken schriftelijk een weerwoord bij de commissie kan indienen. Een afschrift daarvan wordt aan de militair geneeskundige dienst toegezonden. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 12.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Indien de commissie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
3. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting door de commissie aan de wederpartij ter kennis gebracht.

Artikel 13.

De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Uitspraak

Artikel 14.

1. De commissie beslist na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het



recht en de militaire ambtenarenwet. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en wordt, tenzij anders met cliënt overeengekomen, binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil schriftelijk aan partijen medegedeeld. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie op korte termijn een uitspraak.

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 15.

1. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van het geschil.
2. De commissie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:
 - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - een betalingsverplichting vaststellen;alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
3. De commissie kan de oplossing, die door de militair geneeskundige dienst 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 het geschil.
4. De uitspraak van de commissie wordt in geanonimiseerde vorm openbaar gemaakt door publicatie op de website van de stichting.

Artikel 16

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

Artikel 17.

1. De door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening. Indien de klacht gegrond verklaard wordt wijst de commissie aan klager op diens verzoek een tegemoetkoming toe in de gemaakte kosten van:
 - a. professionele rechtskundige hulp tot ten hoogste € 7.500,- en
 - b. de gemaakte kosten verbonden aan het doen verrichten van onderzoeken en het inschakelen van deskundigen of getuigen tot ten hoogste € 5.000.
2. De in het eerste lid bedoelde kosten van rechtskundige hulp komen slechts voor een tegemoetkoming in aanmerking voor zover zij niet op grond van een wettelijke bepaling, op basis van een verzekering of uit anderen hoofde worden vergoed of daarin wordt tegemoetgekomen en alleen indien de werknemer al het vereiste heeft verricht om een dergelijke vergoeding of tegemoetkoming uit anderen hoofde te ontvangen en de hoogte van de kosten te beperken.
3. De in het derde en vierde lid genoemde bedragen worden per 1 januari van ieder kalenderjaar geïndexeerd met het percentage bedoeld in artikel 3 van het Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000.

Artikel 18.

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 fout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 14 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 19.

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 gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 20.

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, 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. Om dezelfde redenen kan een aan de commissie toegevoegde secretaris worden gewraakt. Lid 1 en volgende van deze bepaling zijn in dit geval van overeenkomstige toepassing.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens 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.
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. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
4. 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 21.

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone 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 burgerlijke rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Het geschil kan evenwel in volle omvang en met terzijde lating van het bindend advies door de consument aan de gewone rechter worden voorgelegd, indien na het wijzen van het bindend advies blijkt, dat vanwege feiten en omstandigheden die de consument bij het aanhangig maken van het geschil redelijkerwijs niet kon weten, de schade meer bedraagt dan de commissie heeft toegekend. Aan dat bindend advies komt geen gezag van gewijsde toe in een procedure voor de burgerlijke rechter.

Artikel 22.

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

*De Minister van Defensie
J.A. Hennis-Plasschaert*