

Programma van eisen inrichting Wkkgz - geschilleninstanties

Doel en wijze van totstandkoming

- a. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stb. 2015/407; hierna: Wkkgz) verplicht zorgaanbieders tot aansluiting bij een geschilleninstantie binnen een jaar na 1 januari 2016 (artikel 18 lid 1 Wkkgz, artikel 35 lid 3 Wkkgz en Stb. 2015/525). De Wkkgz-geschilleninstantie (hierna: GI) is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders (artikel 19 lid 2 Wkkgz). Uitgangspunt van de Wkkgz is dat voor gevallen waarin de behandeling van klachten volgens de artikelen 13-17 Wkkgz geen uitkomst biedt, geschilbeslechting in de zorg voorhanden dient te zijn die voor cliënten en patiënten laagdrempelig en toegankelijk is en voldoet aan de eisen van een behoorlijke rechtspleging.
- b. Vertegenwoordigers van organisaties van en voor zorgaanbieders, aansprakelijkheidsverzekeraars en cliënten- en patiëntenorganisaties hebben in onderling overleg het onderhavige kaderstellende programma van eisen (hierna: PvE) voor de inrichting van GI's ontwikkeld. Het PvE heeft tot doel te bevorderen dat (i) geschillen door GI's landelijk uniform zullen worden behandeld, (ii) de kwaliteit van de afdoening zal zijn gewaarborgd en (iii) de kosten van de behandeling van geschillen door GI's redelijkerwijs voorzienbaar en aanvaardbaar zijn.
- c. Het PvE is tot stand gebracht in tripartite overleg onder leiding van een onafhankelijke voorzitter tussen vertegenwoordigers van zorgaanbieders, aansprakelijkheidsverzekeraars en cliënten- en patiëntenorganisaties op basis van representativiteit. Het PvE is onderschreven door de aan het slot vermelde personen/vertegenwoordigers/organisaties.
- d. In het tripartite overleg werd breed gedeeld dat het uit een oogpunt van uniformiteit en kostenbeheersing van belang is dat het aantal in te stellen GI's niet te groot wordt en dat het in dat verband de voorkeur heeft dat een GI landelijke dekking biedt. Aldus kan met het PvE ook een meer geleidelijke ontwikkeling naar (een) landelijke GI('s) worden bevorderd. Desgewenst kan na verloop van tijd door middel van een evaluatie van het PvE aan dit punt nadere aandacht worden gegeven.
- e. Het PvE bevat minimumstandaarden voor GI's die op basis van artikel 19 lid 2 Wkkgz worden ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders. Het is de bedoeling van de ondertekenaars dat bij instelling of aanpassing van een GI de minimumstandaarden van het PvE in acht worden genomen, dan wel, indien en voor zover van de minimumstandaarden wordt afgeweken, bij de erkenningsaanvraag inzichtelijk en openbaar wordt gemaakt op welke punten dat niet is geschied en waarom (volgens het principe 'comply or explain').
- f. Door ondertekening verklaren partijen zich ervoor te zullen inspannen dat bij instelling of aanpassing van een GI wordt voldaan aan dit PvE.
- g. Inhoudelijk is het PvE tot stand gebracht langs de lijnen van de artikelen 18-22 Wkkgz en de wensen en behoeften van deelnemers aan het overleg in het streven naar kwalitatief optimale en landelijk uniforme behandeling van geschillen door de GI's op basis van de

eerdergenoemde uitgangspunten van de Wkkgz dat geschilbeslechting laagdrempelig en toegankelijk is voor cliënten en patiënten in de zorg en voldoet aan de eisen van een behoorlijke rechtspleging.

h. De behandeling van klachten volgens de artikelen 13-17 Wkkgz is geen onderwerp geweest van het tripartite overleg. Op die klachtbehandeling heeft het PvE geen betrekking.

Eisen ten aanzien van de behandeling van geschillen door GI's

1. De GI omschrijft in een schriftelijke regeling (hierna: reglement) dat het tot taak heeft 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).
2. De GI stelt een modelformulier ter beschikking waarmee schriftelijk en via internet een zaak aanhangig kan worden gemaakt. De GI stelt het gebruik van het modelformulier niet verplicht.
3. De GI kan geen geschillen beslechten die niet voldoen aan de eisen van artikel 21 Wkkgz, tenzij partijen eensluidend, uitdrukkelijk en zonder voorbehoud de GI hebben verzocht een dergelijk geschil wel te beslechten.
4. De GI beschikt over mogelijkheden om een geschil versneld en vereenvoudigd af te doen (in het bijzonder in geval van kennelijke ongegrondheid en kennelijke niet-ontvanke-lijkheid).
5. Voor gevallen waarin een geschil betrekking heeft op een klacht die met toepassing van de artikelen 13-17 Wkkgz is behandeld, voorziet het reglement van de GI erin dat de GI bij partijen zoveel mogelijk vroegtijdig inlichtingen kan inwinnen omtrent het verloop van dat voortraject.
6. De GI beschikt over mogelijkheden om in een geschil dat aan de eisen van artikel 21 Wkkgz voldoet, waar passend te (doen) bemiddelen.
7. De GI beschikt over een laagdrempelige standaardprocedure om de *main stream* van geschillen efficiënt en effectief te behandelen.
8. De GI beschikt over een procedure waarin maatwerk kan worden geleverd om ook de meest complexe zaken efficiënt en effectief te behandelen.
9. Het reglement van de GI voorziet erin dat, indien een minnelijke oplossing wordt bereikt en op schrift wordt gesteld, de indiener daarmee tevens te kennen geeft het geschil in te trekken.
10. De GI houdt bij de uitoefening van haar bevoegdheid om over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies (artikel 20 Wkkgz), rekening met de eisen die naar Nederlands recht worden gesteld aan een bindend advies dat het karakter heeft van (particuliere) rechtspraak (artikel 7:900 en 7:904 BW). De uitoefening van deze bevoegdheid is gericht op finale geschilbeslechting.

11. Het reglement van de GI voorziet erin dat een bindend advies van de GI een uitspraak kan inhouden over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van het geschil.
12. Het reglement van de GI voorziet erin dat de GI, voor zover een verzoek tot toekenning van schadevergoeding bij haar is ingediend, bevoegd is een vergoeding van geleden schade tot en met ten hoogste EUR 25.000 toe te kennen, onverminderd de mogelijkheid wettelijke rente over het toegewezen bedrag toe te kennen. De GI beoordeelt een verzoek tot schadevergoeding naar Nederlands recht. Bij toekenning van een bedrag kan de GI tevens een betalingsverplichting vaststellen.
13. Het reglement van de GI voorziet erin dat de GI, behoudens voor zover het de toekenning van schadevergoeding betreft, voorts iedere beslissing kan nemen die zij – binnen het kader van de eventuele zorg- of behandelingsovereenkomst tussen de partijen bij het geschil en de eventueel op die overeenkomst toepasselijke algemene voorwaarden – redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
14. Het reglement van de GI voorziet erin dat zij de wettelijke termijnen voor het doen van uitspraak naleeft (artikel 22 lid 1 en 2 Wkkgz).
15. De procedure van de GI waarborgt de naleving van de geheimhoudingsverplichting van artikel 23 Wkkgz.
16. Het reglement van de GI voorziet erin dat de GI niet bevoegd is een geschil te behandelen omtrent enig handelen of nalaten waaromtrent door een GI reeds een bindend advies is uitgebracht.
17. Het reglement van de GI voorziet erin dat in geval van intrekking van het geschil de behandeling daarvan wordt gestaakt.
18. Het reglement van de GI voldoet tevens aan de eisen van artikel 6 van de Uitvoeringsregeling Wkkgz (Stcrt. 2015/45940; hierna: Uitvoeringsregeling Wkkgz).

Eisen ten aanzien van de inrichting van geschilleninstanties

19. Een GI wordt ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders (artikel 19 lid 2 Wkkgz).
20. Het reglement van de GI voldoet aan de eisen van artikel 7 van de Uitvoeringsregeling Wkkgz.
21. Het reglement van de GI bevat regels voor de benoeming en het ontslag van de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter(s), leden, secretaris en plaatsvervangend secretaris(sen). De GI waarborgt dat zij allen voor de duur van hun benoeming beschikken over de voor hun taakvervulling benodigde actuele kennis, deskundigheid en ervaring.
22. Het reglement van de GI voorziet in de benoeming van leden op eenzijdig bindende voordracht van de aangesloten zorgaanbieders en cliënten-/patiëntenorganisaties voor een

termijn van vier jaar, waarna tweemaal herbenoeming voor telkens vier jaar kan volgen. Het reglement van de GI voorziet in de consultatie van beide categorieën vertegenwoordigers over de benoeming van de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter(s) door het tot benoeming bevoegde orgaan van de GI.

23. De GI waarborgt in het reglement dat zaken die enkelvoudig worden afgedaan, worden behandeld door een jurist met kennis en ervaring op het gebied van geschilbeslechting en gezondheidsrecht. De GI waarborgt in het reglement dat zaken die meervoudig worden afgedaan, worden behandeld door een oneven aantal personen, bestaande uit een zodanige jurist als voorzitter, een of meer leden benoemd op voordracht van de aangesloten zorgaanbieder(s) voor het deskundigheidsgebied waartoe degene behoort tegen wie het geschil aanhangig is, en een of meer leden benoemd op voordracht van vertegenwoordigers van cliënten- of patiëntenorganisaties.

24. De GI waarborgt in het reglement dat als secretaris of plaatsvervangend secretaris een jurist fungeert, alsmede dat deze geen stem heeft in de beraadslaging en beslissing en niet kan worden gewraakt.

25. De GI waarborgt in het reglement dat zij zitting kan houden op locaties die redelijkerwijs bereikbaar en toegankelijk zijn voor de indiener van een geschil die een natuurlijk persoon is, en dat zij eventuele beperkingen van de indiener betreft in de beoordeling van de bereikbaarheid en toegankelijkheid in het individuele geval.

26. De GI waarborgt dat haar reglement in toegankelijke en begrijpelijke taal is gesteld. De GI waarborgt dat het reglement en de eventuele wijzigingen daarin in ieder geval op internet te vinden zijn en dat zij aan degene die daarom verzoekt, kosteloos een exemplaar van het reglement verstrekt (vgl. artikel 3 lid 1, aanhef en onder b, Uitvoeringsregeling Wkkgz).

27. De GI waarborgt dat zij de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar maakt in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn (artikel 22 lid 3 Wkkgz).

28. De GI waarborgt dat zij jaarlijks een verslag publiceert over haar werkzaamheden in het voorgaande jaar, dat onder meer inzicht biedt in de bij de GI 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 GI hebben ingesteld.

29. Indien bij een GI een of meer zorgbranches (bijvoorbeeld GGZ, NFU, NVZ, VGN, etc.) zijn aangesloten, dient de GI in staat te zijn tevens te voldoen aan de hierna onder 30 en 31 vermelde eisen.

30. De GI kent een centraal loket voor het aanhangig maken van zaken, de registratie van de zaaksbehandeling, de toedeling van zaken en de registratie van de afdoening van zaken.

31. De GI kan verschillende kamers kennen waaraan een zaak kan worden toegedeeld. Toedeling geschiedt op basis van een inschatting van de aard, inhoud en complexiteit van de zaak en de redelijkerwijs te verwachten benodigde specifieke deskundigheid. De voorzitter

en de secretaris van de GI zijn niet ingedeeld in een kamer, maar zijn landelijk inzetbaar in alle kamers. Voor de inzet van de leden in een bepaalde kamer is een regionale 'pool' van experts beschikbaar is (vgl. tuchtrechtspraak).

Eisen ten aanzien van de kosten van geschilbeslechting

32. De GI maakt afspraken met zorgaanbieders over de bekostiging van de geschilbeslechting en over het te hanteren kostenmodel. Bij het maken van de afspraken kan in overleg worden genomen of een zorgaanbieder is aangesloten bij een brancheorganisatie en of kosten worden doorbelast aan een individuele zorgaanbieder dan wel de brancheorganisatie.

33. De GI verschaft zorgaanbieders informatie over de samenstelling van de kosten van geschilbeslechting ten behoeve van het maken van afspraken over de bekostiging en het kostenmodel.

34. De GI kan van de indiener van een geschil griffierecht tot een bedrag van ten hoogste EUR 50 heffen indien geen schadevergoeding wordt gevraagd. Indien schadevergoeding wordt gevraagd, kan de GI van de indiener van een geschil een griffierecht heffen volgens de regels voor de heffing van griffierechten in kantonzaken.

De GI voorziet, ongeacht of schadevergoeding wordt gevraagd, in de mogelijkheid geen griffierecht te heffen indien de verschuldigdheid van griffierecht het voor een indiener onmogelijk of uiterst moeilijk maakt om een geschil voor te leggen aan de GI.

De GI kan geen griffierecht heffen van degene tegen wie het geschil aanhangig is gemaakt.

35. Indien de GI griffierecht heft en de uitspraak inhoudt dat het geschil gegrond is, kan de GI bepalen dat de zorgaanbieder het griffierecht aan de indiener van het geschil dient te vergoeden, onverminderd de bevoegdheid van de GI om een schadevergoeding van ten hoogste EUR 25.000 toe te kennen.

36. Ter voldoening aan artikel 6 lid 1, aanhef en onder g, van de Uitvoeringsregeling Wkkgz bevat het reglement van de GI de regel dat de indiener van een geschil niet kan worden veroordeeld in de kosten van de behandeling van een geschil, tenzij het gaat om kosten die nodeloos zijn veroorzaakt, en bevat het reglement regels over de vaststelling van een voor nodeloos veroorzaakte kosten geldend maximum bedrag.

Utrecht, april 2016

Algemene toelichting

Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden. In de Wkkgz staat onder andere wat een patiënt of cliënt kan doen als hij een klacht heeft over de zorg. Patiënten en cliënten moeten met een klacht terecht kunnen bij een klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Voor het geval een klacht geen uitkomst biedt, moet patiënten en cliënten een geschil kunnen voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie in de zorg. Die instantie kan een bindende uitspraak doen over het geschil. Ook kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen tot EUR 25.000. Zorgaanbieders hebben tot 2017 de tijd gekregen om zich op deze veranderingen voor te bereiden. Uiterlijk vanaf 1 januari 2017 moeten er dus voor patiënten en cliënten klachtenregelingen en geschilleninstanties volgens de Wkkgz beschikbaar zijn.

Samenwerking zorgaanbieders en organisaties van patiënten en cliënten

De Wkkgz roept een verplichting voor zorgaanbieders in het leven om zich binnen een jaar na 1 januari 2016 aan te sluiten bij een geschilleninstantie (hierna: GI) die is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders. Begin 2016 zijn vertegenwoordigers van organisaties van en voor zorgaanbieders, aansprakelijkheidsverzekeraars en consumenten-, cliënten- en patiëntenorganisaties in overleg getreden om een breed gedragen kaderstellend programma van eisen te (hierna: PvE) ontwikkelen voor de inrichting van geschilleninstanties op basis van de Wkkgz. Zij beogen met het PvE te bevorderen dat (i) geschillen door GI's landelijk uniform zullen worden behandeld, (ii) de kwaliteit van de afdoening zal zijn gewaarborgd en (iii) de kosten van de behandeling van geschillen door GI's redelijkerwijs voorzienbaar en aanvaardbaar zijn.

Gefaseerde benadering

De ontwikkeling van het PvE is in het overleg beschouwd als een belangrijke eerste stap in de samenwerking van zorgaanbieders en organisaties van patiënten en cliënten op weg naar de beschikbaarheid van laagdrempelige en toegankelijke geschilbeslechting in de zorg. De eerste fase, gericht op de totstandkoming van het PvE, zal worden gevolgd door een tweede fase, waarin de betrokken organisaties van en voor zorgaanbieders, aansprakelijkheidsverzekeraars en cliënten- en patiënten nader willen overleggen over de daadwerkelijke instelling van geschilleninstanties op basis van het PvE.

Geschil

In het PvE wordt onder 'geschil' verstaan een geschil in de zin van de artikelen 18-22 Wkkgz. Een dergelijk geschil kan bestaan uit a) een klacht, b) een verzoek tot toekenning van schadevergoeding (hierna: claim) of c) een combinatie van een klacht en een claim.

Het PvE heeft geen betrekking op de behandeling van klachten volgens de artikelen 13-17 Wkkgz.

Schriftelijk en digitaal procederen

Het PvE voorziet erin dat GI's gelijke tred zullen willen of moeten houden met de algemene tendens in de geschilbeslechting in Nederland en Europa dat schriftelijke procedures ook geheel of gedeeltelijk digitaal kunnen verlopen. Voor zover de Wkkgz de eis stelt dat de procedure schriftelijk verloopt, hanteert het PvE als uitgangspunt dat aan de eis van schriftelijkheid ook kan worden voldaan door digitale proceshandelingen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Artikel 1 PvE verlangt dat een GI in een schriftelijke regeling, die in het PvE verder wordt aangeduid als reglement, de eigen taak omschrijft zoals die taak in de Wkkgz is omschreven, te weten dat de GI geschillen beslecht over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening (artikel 19 lid 1 en lid 3 Wkkgz). De wettelijke taak van een GI is bepalend voor haar bevoegdheid. Gedragingen van een ander dan een zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen, gedragingen jegens een ander dan een cliënt of gedragingen buiten het kader van de zorgverlening, vallen buiten de wettelijke taak van een GI en daarmee buiten haar bevoegdheid volgens het PvE.

Artikel 2

Artikel 21 Wkkgz stelt de eis dat een geschil schriftelijk aanhangig wordt gemaakt. De Wkkgz stelt verder geen eisen aan het stuk waarmee het geschil aanhangig wordt gemaakt. Niet voor iedere indiener zal zonder meer te doorgronden zijn welke informatie het inleidende stuk dient te bevatten om de GI in staat te stellen het geschil aanstonds in behandeling te nemen. Voor degene die een geschil aanhangig wil maken, kan het dan ook behulpzaam of ondersteunend zijn dat er een modelformulier beschikbaar is, waaruit blijkt welke informatie de GI nodig heeft om de zaak aanstonds in behandeling te kunnen nemen. Daartoe bepaalt artikel 2 PvE dat de GI een modelformulier ter beschikking stelt waarmee een zaak aanhangig kan worden gemaakt. Denkbaar is echter ook dat het voor de indiener van een geschil of voor zijn rechtsbijstandverlener behulpzaam is om zo veel mogelijk in eigen woorden te kunnen uiteenzetten waarop het geschil betrekking heeft. Een verplicht gebruik van het formulier kan dan als onnodig beperkend worden ervaren en onnodige vertraging opleveren. Daarom kan een GI volgens artikel 2 PvE het gebruik van het modelformulier niet hanteren als voorwaarde om een geschil in behandeling te nemen.

Artikel 3

Uitgangspunt van het PvE is dat een GI slechts bevoegd is geschillen te beslechten die voldoen aan de eisen van artikel 21 Wkkgz. Dit is neergelegd in artikel 4 PvE. Een GI dient dus steeds te toetsen of een aanhangig gemaakt geschil een geschil is in de zin van artikel 21 Wkkgz. In artikel 21 leden 1-3 Wkkgz is bepaald welke personen een geschil aanhangig kunnen maken. Artikel 21 lid 1 Wkkgz bepaalt daarnaast in welke gevallen (a-c) deze personen een geschil aan de GI kunnen voorleggen. Verder bepaalt artikel 21 Wkkgz in welke vorm een geschil aanhangig moet zijn gemaakt (schriftelijk of, indien de GI daarin voorziet, digitaal).

Het PvE kan niet verhinderen dat soms geschillen bij een GI aanhangig zullen worden gemaakt die niet voldoen aan de eisen van artikel 21 Wkkgz. Het PvE verlangt echter dat dergelijke geschillen niet door een GI worden beslecht als daarom niet eensluidend, uitdrukkelijk en zonder voorbehoud door de partijen bij het geschil is verzocht. De achtergrond hiervan is als volgt. Artikel 20 Wkkgz biedt geen wettelijke basis voor het geven van bindend advies en het toekennen van schadevergoeding in geschillen die niet aan de eisen van artikel 21 Wkkgz voldoen. Daarom kan geschilbeslechting in een dergelijk geval slechts op contractuele basis plaatsvinden. De kosten van de geschilbeslechting dienen redelijkerwijs voorzienbaar en aanvaardbaar te zijn. In gevallen waarin de kosten van de geschilbeslechting niet worden gedragen door de zorgaanbieder tegen wie het geschil aanhangig is gemaakt, zal tevens de instemming nodig zijn van de (rechts)persoon voor wiens rekening de kosten komen van de behandeling van de geschillen die wel aan de eisen van artikel 21 Wkkgz voldoen (zie artikel 32 PvE).

Artikel 4

Artikel 4 PvE verlangt dat een GI beschikt over een vereenvoudigde procedure om geschillen versneld af te doen in gevallen waarin de verdere behandeling van het geschil klaarblijkelijk niet tot gevolg kan hebben dat de indiener van het geschil in het gelijk wordt gesteld. Te denken valt bijvoorbeeld aan geschillen die niet aan de eisen van de artikelen 19 lid 1 of artikel 21 Wkkgz voldoen, of aan gevallen waarin de gronden van het geschil niet in het inleidende stuk zijn vermeld en dit verzuim niet binnen een door de GI gestelde redelijke termijn is hersteld. Het gaat veelal om zaken waarin een klacht of claim kennelijk ongegrond is of de indiener kennelijk niet-ontvankelijk is. Uit een oogpunt van voortvarende geschilbeslechting en kostenbeheersing is het raadzaam dat dergelijke geschillen spoedig na de indiening ervan worden afgedaan. Van een GI wordt dus tevens verlangd dat zij beschikt over een filterfunctie om kort na indiening van een geschil te beoordelen welke aanpak van de zaaksbehandeling passend is.

Artikel 5

In gevallen waarin een geschil betrekking heeft op een klacht die met toepassing van de artikelen 13-17 Wkkgz is behandeld, kan het behulpzaam zijn voor de effectieve en efficiënte behandeling van het geschil dat de GI inzicht heeft in het verloop van dat voortraject. In veel gevallen zullen partijen de GI daarover uit zichzelf informeren. Artikel 5 PvE bepaalt dat het reglement van de GI erin voorziet dat de GI bij partijen zoveel mogelijk vroegtijdig inlichtingen kan inwinnen omtrent het verloop van dat voortraject. Bij de daadwerkelijke verkrijging van de inlichtingen is de GI afhankelijk van de bereidheid van partijen om medewerking te verlenen en waar nodig in te stemmen met het verschaffen van informatie door de wederpartij. Een GI zal in regels in het reglement op basis van artikel 5 PvE dienen te betrekken dat artikel 15 PvE van een GI verlangt dat de procedure van de GI de naleving van de geheimhoudingsverplichting van artikel 23 Wkkgz waarborgt.

Artikel 6

Bemiddeling zal naar verwachting vooral in de fase van klachtbehandeling volgens de artikelen 13-17 Wkkgz een belangrijke plaats innemen. Bemiddeling kan echter ook in de fase van geschilbeslechting op de voet van de artikelen 18-22 Wkkgz onder omstandigheden een passend en adequaat onderdeel zijn van effectieve en efficiënte geschilbeslechting.

Artikel 6 PvE brengt daartoe tot uitdrukking dat een GI ook in staat dient te zijn om bemiddeling in te zetten als conflicthanteringsinstrument. Een GI kan bemiddeling alleen inzetten in gevallen waarin partijen aan bemiddeling willen meewerken.

Artikelen 7 en 8

In de artikelen 7 en 8 PvE is vermeld dat een GI voor gevallen waarin een geschil voldoet aan de eisen van de Wkkgz, dient te beschikken over een laagdrempelige standaardprocedure waarmee de *main stream* van geschillen efficiënt en effectief kan worden beslecht, en over een procedure waarin maatwerk kan worden geleverd om ook de meest complexe zaken efficiënt en effectief te behandelen. Met deze eis van zaaksdifferentiatie wordt tevens tot uitdrukking gebracht dat van een GI wordt verlangd dat zij beschikt over een filterfunctie om de aanpak van de zaaksbehandeling in een vroegtijdig stadium te bepalen. Die filterfunctie is bijvoorbeeld ook van belang in geval van klachten en claims over gedragingen van zorgaanbieders die met ketenzorg zijn belast, of in geval een geschil een vervolg vormt op meerdere klachten tegen zorgaanbieders die eigen klachtenregelingen hebben (en mogelijk niet bij dezelfde GI zijn aangesloten). De GI zal in staat moeten zijn tijdig te onderkennen of een geschil samenhangt met andere aanhangige geschillen en of er aanleiding is voor gevoegde behandeling van zaken.

Artikel 9

Bij een GI aanhangig gemaakte geschillen zullen veelal eindigen door een uitspraak van de GI. Ook kan zich voordoen dat degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt, aan de GI laat weten de zaak niet te willen vervolgen. In beide gevallen kan de GI de zaak als afgedaan registreren. Daarnaast is denkbaar dat een uitspraak niet meer nodig is doordat een minnelijke oplossing wordt bereikt. In dit geval stroomt de zaak niet vanzelf uit, maar is een handeling van partijen vereist om de GI in staat te stellen de zaak als afgedaan te registreren. In de praktijk wordt die handeling nog wel eens vergeten, hetgeen administratief belastend is en bij outputfinanciering niet kostenefficiënt is. Het is vrij gebruikelijk dat geschillen-instanties, ter beperking van administratieve en financiële lasten voor partijen en henzelf, in hun reglement erin voorzien dat, indien een minnelijke oplossing wordt bereikt en op schrift wordt gesteld, de indiener daarmee tevens te kennen geeft het geschil in te trekken. Artikel 9 PvE brengt tot uitdrukking dat dit ook wordt verlangd van GI's die op basis van de Wkkgz worden ingericht. De schriftelijkheidseis heeft tot doel te bevorderen dat zaken na een schikking slechts als afgedaan worden geregistreerd indien vaststaat dat een minnelijke oplossing is bereikt en het geschil daarom geen verdere behandeling behoeft.

Artikel 10

Artikel 20 Wkkgz bepaalt onder meer dat een GI bevoegd is over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies. Gelet op artikel 19 lid 1 Wkkgz betreft dit dan een bindend advies in een geschil over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. Gaat het om een geschil over de uitvoering van enig onderdeel van een (zorg- of behandelings)overeenkomst, dan zal het bindend advies de rechten en plichten uit hoofde van die overeenkomst dienen te respecteren. Voor een bindend advies met het karakter van (particuliere) rechtspraak gelden naar Nederlands recht de nodige eisen. Indien deze onverhoopt niet worden nageleefd, kan een bindend advies vatbaar worden voor vernietiging door de overheidsrechter. De Wkkgz beoogt dat een

geschil bij een GI tot een einde kan komen, zonder dat alsnog de gang naar de overheidsrechter nodig is. In dit kader is in artikel 10 PvE opgenomen dat een bindend advies behoort te voldoen aan de eisen die naar Nederlands recht gelden voor een bindend advies dat het karakter heeft van (particuliere) rechtspraak (artikel 7:900 en 7:904 BW) en dat een GI zich richt op finale geschillenbeslechting.

Artikelen 11-13

De meest gebruikelijke mogelijke uitkomsten van uitspraken van geschilleninstanties omvatten dat een geschilleninstantie zich onbevoegd kan verklaren om op het geschil te beslissen, de indiener niet-ontvankelijk kan verklaren in zijn vordering of verzoek, een geschil geheel of ten dele gegrond kan verklaren, of een geschil geheel of ten dele ongegrond kan verklaren. In artikel 11 PvE is in lijn hiermee opgenomen dat een bindend advies van een GI een uitspraak inhouden over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van het geschil.

Artikel 20 Wkkgz bepaalt onder meer dat een GI bevoegd is een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval EUR 25.000,-. In artikel 12 PvE is voorzien dat door een GI geen hoger bedrag dan EUR 25.000,- als vergoeding van geleden schade kan worden toegekend.

Op dit maximum van EUR 25.000,- maakt artikel 12 PvE één uitzondering, te weten voor het geval over het toe te kennen schadebedrag wettelijke rente is verzocht en toewijsbaar is. In dat geval kan het maximale bedrag van EUR 25.000,- worden overschreden met de toewijsbare wettelijke rente (artikel 6:119 BW).

De bevoegdheid van de GI is dus niet mede afhankelijk van de vraag of wettelijke rente toewijsbaar is over de toe te kennen schadevergoeding. Zou dit anders zijn, dan zouden er gevallen zijn waarin tot aan de uitspraak onduidelijk zou kunnen zijn of de GI bevoegd is het geschil te beslechten, afhankelijk van het antwoord op de vraag hoeveel wettelijke rente er ten tijde van de uitspraak is verschenen. Die onzekerheid behoort uit een oogpunt van behoorlijke rechtspleging te worden voorkomen.

Artikel 12 PvE bepaalt ook dat claims (verzoeken tot toekenning van schadevergoeding) door een GI naar Nederlands recht moeten worden beoordeeld. Dit betekent dat een GI met toepassing van het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht en schadevergoedingsrecht beoordeelt of een verzoek tot schadevergoeding voor toewijzing in aanmerking komt. Door een GI kan dus schadevergoeding worden toegekend in gevallen waarin in een geschil over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening (artikel 19 lid 1 Wkkgz) komt vast te staan dat de zorgaanbieder jegens de cliënt aansprakelijk is voor schade waarvan de cliënt vergoeding vraagt. Bij toekenning van een bedrag kan de GI tevens een betalingsverplichting vaststellen. Met nakomingsgaranties in de aansluitingsvoorwaarden op basis van overleg tussen zorgaanbieders en vertegenwoordigers van patiënten- en cliëntenorganisaties kan worden bevorderd dat de cliënt niet alsnog de gang naar de overheidsrechter hoeft te maken als nakoming van de betalingsverplichting onverhoopt uitblijft.

Gezien de reikwijdte van een geschil volgens de artikelen 19 lid 1 en 21 Wkkgz zullen bij een GI wellicht ook geschillen worden aangebracht die zich niet lenen voor afdoening door middel van een bindend advies en waarin geen toekenning van schadevergoeding wordt gevraagd. Ook dan dient de GI in staat te zijn uitspraak te doen ter beëindiging van het

geschil. Artikel 13 PvE verlangt dat het reglement van een GI een voorziening bevat om ook dergelijke geschillen af te doen. Aangezien dergelijke uitspraken volgens artikel 11 PvE niet een bindend advies kunnen inhouden, ligt het in de rede aan GI's enige ruimte te gunnen om naar bevind van zaken te beslissen. Artikel 13 PvE legt de grens in dit verband, zoals gebruikelijk in reglementen van geschilleninstanties, bij de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid die de partijen bij het geschil naar Nederlands recht ook zelf in acht dienen te nemen bij de uitvoering van de eventuele zorg- of behandelingsovereenkomst, inclusief de eventueel daarop toepasselijke algemene voorwaarden.

Artikel 14

Artikel 22 lid 1 Wkkgz bepaalt dat een GI uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak doet. Volgens artikel 22 lid 2 Wkkgz dient een GI echter op korte termijn uitspraak te doen indien dat aangewezen is gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen. Voortvarend beslissen is onderdeel van de kwaliteit van geschilbeslechting. Voor partijen is van groot belang dat zij niet onnodig op een uitspraak hoeven te wachten. De hiervoor vermelde doelen van het PvE dat GI's geschillen landelijk uniform zullen behandelen en dat de kwaliteit van de afdoening zal zijn gewaarborgd, vergen dat GI's in staat zijn de termijn van artikel 22 lid 1 Wkkgz na te leven en met inachtneming van artikel 22 lid 2 Wkkgz waar passend en nodig op korte termijn uitspraak te doen. Dit is tot uitdrukking gebracht in artikel 14 PvE.

Artikel 15

Artikel 23 Wkkgz bevat een geheimhoudingsplicht voor degene die betrokken is bij de klachten- en geschillenbehandeling op basis van de Wkkgz en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, waarvan kan worden afgeweken op basis van een wettelijk voorschrift of als de taak bij de uitvoering van de klachten- en geschillenbehandeling op basis van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De procedure van de GI dient te waarborgen dat de naleving van de geheimhoudingsverplichting van artikel 23 Wkkgz is gewaarborgd. Dit is vermeld in artikel 15 van het PvE.

De waarborgen rond de geheimhoudingsverplichting zijn ook van belang bij de naleving van artikel 5 PvE, waarin staat dat het reglement van de GI erin moet voorzien dat gevallen waarin een geschil betrekking heeft op een klacht die met toepassing van de artikelen 13-17 Wkkgz is behandeld, vroegtijdig inlichtingen kunnen worden ingewonnen omtrent het verloop van dat voortraject.

Artikel 16

Als over een geschil reeds een bindend advies is uitgebracht, behoort dezelfde of een andere GI niet nogmaals over het geschil te oordelen. Deze eis van artikel 16 PvE houdt verband met de eis van artikel 10 PvE dat de bevoegdheidsuitoefening van de GI is gericht op finale geschilbeslechting en de eis van de artikelen 7 en 8 PvE dat geschilbeslechting door een GI efficiënt en effectief moet zijn ingericht.

Bij een GI zal in het algemeen niet bekend zijn of reeds over hetzelfde geschil is geoordeeld. In de praktijk zal veelal de wederpartij die een tweede behandeling van hetzelfde geschil onwenselijk vindt, onder de aandacht van de GI brengen dat over hetzelfde geschil reeds een bindend advies is uitgebracht (dan wel, in een voorkomend geval, een uitspraak door de

burgerlijke rechter is gedaan).

Of sprake is van hetzelfde geschil, staat ter beoordeling van de GI. Daarbij kan de GI mede acht slaan op artikel 236 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv), waarin is bepaald dat beslissingen die de rechtsbetrekking in geschil betreffen en zijn vervat in een in kracht van gewijsde gegaan vonnis, in een ander geding tussen dezelfde partijen bindende kracht hebben.

Artikel 17

Degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt, kan aan de GI laten weten de zaak te willen intrekken. De GI behoort de behandeling van de zaak dan te stoppen, omdat door de intrekking de grondslag vervalt om een bindend advies uit te brengen of een schadevergoeding toe te kennen. De GI kan een ingetrokken zaak dus niet ambtshalve vervolgen. Artikel 17 PvE verlangt dat het reglement van de GI dit tot uitdrukking brengt.

Artikel 18

Artikel 6 van de Uitvoeringsregeling Wkkgz (Stcrt. 2015/45940) stelt eisen aan de regels die zijn opgenomen in het reglement van de GI. Een aantal daarvan is in het PvE vermeld of uitgewerkt. Vanzelfsprekend behoren ook de overige eisen van artikel 6 Uitvoeringsregeling Wkkgz in acht te worden genomen in het reglement van de GI. Dat wordt in artikel 18 PvE onder de aandacht gebracht, het slotartikel dat in het PvE is gewijd aan de eisen ten aanzien van de behandeling van geschillen door GI's.

Artikel 19

Het PvE is vanaf artikel 19 tot en met artikel 31 gewijd aan eisen ten aanzien van de inrichting van geschilleninstanties. Artikel 19 markeert het belang van de samenwerking tussen organisaties van patiënten/cliënten en zorgaanbieders door artikel 19 lid 2 Wkkgz aan te halen, waarin hun gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de instelling van een GI is neergelegd.

Artikel 20

Artikel 7 Uitvoeringsregeling Wkkgz stelt eisen aan de benoeming van leden van de GI en de aanwijzing van de leden van de GI die een geschil zullen behandelen. Het schrijft voor dat het reglement van de GI daaromtrent regels bevat. Op een aantal punten is artikel 7 Uitvoeringsregeling uitgewerkt in het PvE. Artikel 20 PvE vermeldt daartoe als vertrekpunt dat het reglement van de GI voldoet aan de regels van artikel 7 Uitvoeringsregeling Wkkgz.

Artikelen 21-22

Artikel 21 PvE verlangt dat het reglement van de GI regels bevat voor de benoeming en het ontslag van de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter(s), leden, secretaris en plaatsvervangend secretaris(sen). Hierop wordt nader ingegaan in artikel 22 PvE, waarin staat dat het reglement van de GI voorziet in de benoeming van leden op eenzijdige voordracht van de aangesloten zorgaanbieders en in de benoeming van leden op eenzijdige voordracht van de cliënten- en patiëntenorganisaties. Het is aan zorgaanbieders en cliënten- en patiëntenorganisaties om bij het doen van een bindende voordracht rekening te houden met de aard

en inhoud van potentiële geschillen. Er zullen voldoende leden dienen te worden benoemd die beschikken over de kennis, deskundigheid en ervaring die nodig is voor kwalitatief hoogwaardige geschilbeslechting op uiteenlopende terreinen. De procedure die tot een bindende voordracht leidt, zal daarop moeten worden ingericht. Het is niet nodig dat de te benoemen leden afkomstig zijn uit de organisatie die de voordracht doet. Denkbaar is bijvoorbeeld dat de tot de voordracht bevoegde organisaties in overleg met de KNMG en/of de wetenschappelijke vereniging zorgdragen voor de benoeming van leden met generieke of juist specifieke medische deskundigheid.

Tussen de organisaties die een bindende voordracht kunnen doen voor de benoeming van een lid en het orgaan van de GI dat bevoegd is tot benoeming van leden, zal op bestuurlijk niveau een vorm van overleg moeten bestaan om te bevorderen dat de GI steeds voldoende leden heeft op alle terreinen waarop kennis, deskundigheid en ervaring nodig is voor de behandeling van de geschillen die bij de GI aanhangig kunnen worden gemaakt. Artikel 21 PvE verlangt dat de GI waarborgt dat degenen die deelnemen aan de geschilbeslechting door de GI als (plv.) voorzitter, lid of (plv.) secretaris beschikken over de voor hun taakvervulling benodigde actuele kennis, deskundigheid en ervaring.

Tijdens de benoemingsperiode zijn de GI en de (plv.) voorzitters, leden en (plv.) secretarissen gezamenlijk verantwoordelijk om de benodigde kennis, deskundigheid en ervaring op het peil te houden dat uit een oogpunt van kwaliteit van geschilbeslechting van hen mag worden verlangd. De GI kan bijvoorbeeld permanente educatie, intervisie, en dergelijke, faciliteren en in jaardocumenten inzichtelijk maken hoe systematische kwaliteitsbewaking in haar organisatie is verankerd. In dit verband is in artikel 21 PvE tot uitdrukking gebracht dat de GI waarborgt dat degenen die bij geschilbeslechting zijn betrokken, voor de duur van hun benoeming beschikken over de voor hun taakvervulling benodigde kennis, deskundigheid en ervaring.

Artikel 22 PvE verlangt van de GI dat de benoemingstermijn van leden vier jaar is en dat tweemaal herbenoeming voor telkens vier jaar kan volgen. Uit een oogpunt van kwaliteitsbewaking is van belang dat er enerzijds voldoende momenten zijn om te beoordelen of een lid nog steeds beschikt over de benodigde kennis, deskundigheid en ervaring en dat anderzijds voldoende ervaren leden beschikbaar zijn en de continuïteit in de behandeling van geschillen door GI's is gewaarborgd. De mogelijkheid om in totaal twaalf jaren als lid van de GI te fungeren met daarbinnen twee (bij herbenoeming na vier en acht jaar) voorgescreven reflectiemomenten kan daaraan naar verwachting bijdragen. De herbenoemingsprocedure zal moeten waarborgen dat die reflectie daadwerkelijk plaatsvindt. Van belang is ook dat een GI van aanvang af voorziet in een rooster van aftreden waarin wordt voorzien in geleidelijke en volgtijdelijke aanvulling of vervanging van leden, aangezien anders het risico bestaat dat teveel leden te kort na elkaar vertrekken en de GI als gevolg daarvan in korte tijd veel kennis, deskundigheid en ervaring verliest.

Artikel 22 PvE neemt tot uitgangspunt dat onafhankelijke geschilbeslechting vraagt om een voorzitter wiens onafhankelijkheid en onpartijdigheid niet ter discussie staan. De benoemingsprocedure kan daaraan bijdragen, doordat geen termijn wordt gesteld aan de benoemingsperiode en doordat de benoeming niet plaatsvindt op voordracht van de instellende partijen, maar door het orgaan van de GI dat tot benoeming bevoegd is. Teneinde te waarborgen dat er voor de benoeming van een voorzitter of plv. voorzitter

voldoende draagvlak is bij de partijen die de GI instellen, dient de GI erin te voorzien dat de zorgaanbieders en cliënten-/patiëntenorganisaties die de GI hebben ingesteld of zich nadien als instellende partij bij de GI hebben aangesloten, over de benoeming worden geconsulteerd. De voorzitter en plv. voorzitters dienen volgens artikel 23 PvE jurist te zijn en te beschikken over kennis en ervaring op het gebied van geschilbeslechting en gezondheidsrecht. Veelal zullen de voorzitter en plv. voorzitters afkomstig zijn uit de geledingen van de rechterlijke macht.

Artikel 23

Artikel 23 PvE gaat in op de enkelvoudige en meervoudige behandeling van een geschil. Bij afdoening door één persoon wordt gesproken van enkelvoudige afdoening. Bij afdoening door een college bestaande uit een oneven aantal personen wordt gesproken van meervoudige afdoening. Een college kan niet bestaan uit een even aantal personen (artikel 7 lid 2 Uitvoeringsregeling Wkkgz). Enkelvoudige afdoening kan slechts geschieden door een jurist. In geval van meervoudige afdoening is de voorzitter een jurist (artikel 7 Uitvoeringsregeling Wkkgz). Dit is in artikel 23 PvE opgenomen tegen de achtergrond dat de inzet van juridische deskundigheid niet alleen procedureel van belang is voor de kwaliteit van de geschillenbeslechting op basis van de Wkkgz, maar ook materieelrechtelijk. Volgens het PvE dient het geven van bindend advies en het toekennen van schadevergoeding immers te geschieden naar Nederlands recht (zie ook de toelichting op artikel 10 PvE).

Het PvE treedt niet in de vraag welke zaken enkelvoudig en welke meervoudig worden behandeld. Wel is in de artikelen 4 en 6-8 PvE het uitgangspunt van zaaksdifferentiatie neergelegd. Een GI dient in staat te zijn zaken vereenvoudigd af te doen, waar passend op vrijwillige basis een bemiddelende rol te vervullen, zaken via een standaard procedure af te doen (veelal bestaande uit een schriftelijke ronde, een mondelinge behandeling en een uitspraak), en een maatwerkprocedure te leveren voor de meest complexe zaken.

Artikel 23 PvE verlangt dat de GI bij de toedeling van zaken aan bepaalde leden acht slaat op de aard en inhoud van de zaak. Zoals hiervoor vermeld, zal bij (de voordracht voor) de benoeming van leden uit een oogpunt van kwaliteitsbewaking van de geschilbeslechting ermee rekening moeten worden gehouden dat leden beschikbaar zijn op diverse deskundigheidsgebieden. De GI zal vervolgens bij de toedeling van zaken ermee rekening dienen te houden dat, indien een zaak meervoudig wordt behandeld, in het college het deskundigheidsgebied (veelal: de beroepsgroep) van degene tegen wie het te behandelen geschil aanhangig is c.q. het/de specialisme(n) van de bij het geschil betrokken zorgverlener(s), vertegenwoordigd is.

Artikel 24

Artikel 24 PvE vraagt van de GI in het reglement te waarborgen dat als secretaris of plaatsvervangend secretaris slechts een jurist fungeert en dat deze geen stem heeft in de braadslaging en beslissing. De (plv.) secretaris zal daarom niet kunnen worden gewraakt. Dat de GI in het reglement ook een regeling voor de wraking van de voorzitter en de leden dient op te nemen, is voorzien in artikel 6 lid 7 Uitvoeringsregeling Wkkgz, waarnaar artikel 18 PvE verwijst.

Artikel 25

GI's op basis van de Wkkgz behoren laagdrempelig en toegankelijk te zijn. Een belangrijk onderdeel daarvan is dat fysieke locaties waar een GI zitting houdt, redelijkerwijs bereikbaar en toegankelijk zijn voor de indiener van een geschil. Dit is het onderwerp van artikel 25 PvE. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen indieners die redelijkerwijs in staat zijn naar een zittingslocatie van een GI te reizen en indieners voor wie dat redelijkerwijs problematisch is.

Indieners die kunnen worden geacht naar een zittingslocatie van een GI te reizen, mogen uit een oogpunt van bereikbaarheid en toegankelijkheid verwachten dat een GI die landelijke dekking biedt, of regionale dekking in een regio van enige omvang, zitting houdt op meerdere locaties in het land of de regio.

Indieners met beperkingen mogen verwachten dat zittingslocaties ook voor hen in algemene zin redelijkerwijs bereikbaar en toegankelijk zijn. Een GI zal in staat moeten zijn bij de keuze van de zittingslocatie maatwerkoplossingen te bieden voor indieners met beperkingen. Dat kunnen maatwerkoplossingen zijn in het individuele geval, bijvoorbeeld als een indiener met beperkingen aanwezig wil zijn bij een mondelinge behandeling van zijn geschil en door zijn beperkingen niet in staat is een bepaalde zittingslocatie van de GI te bezoeken. Het kan echter ook gaan om gestandaardiseerde maatwerkoplossingen, als een GI bijvoorbeeld werkzaam is op een terrein waar het merendeel van de indieners niet in staat is naar een zittingslocatie van de GI te reizen en de GI daarom zitting houdt in (de nabijheid van) de instelling waar de indieners verblijven.

Artikel 26

Onderdeel van toegankelijkheid van een GI is dat haar reglement in toegankelijke en begrijpelijke taal is gesteld. Dit is opgenomen in artikel 26 PvE. Vanzelfsprekend verdient het aanbeveling dat de communicatie van de GI op alle fronten in toegankelijke en begrijpelijke taal plaatsvindt.

Verder verlangt artikel 26 PvE dat de GI het reglement en eventuele wijzigingen op internet publiceert, naast de eis van de Uitvoeringsregeling Wkkgz dat desgevraagd kosteloos een exemplaar van het reglement dient te worden verstrekt.

Artikel 27

Artikel 22 lid 3 Wkkgz bepaalt dat uitspraken over de aan een GI voorgelegde geschillen openbaar worden gemaakt. Bij de parlementaire behandeling van de Wkkgz is benadrukt dat dit in zodanige vorm dient te geschieden dat uitspraken niet tot individuele personen – ook niet tot individuele zorgverleners – herleidbaar zijn (Kamerstukken I 2015-2016, 32 402, O, p. 8). De GI dient een en ander te waarborgen. Dit is uitdrukking gebracht in artikel 27 PvE.

Artikel 28

In artikel 28 PvE is vermeld dat een GI behoort te waarborgen dat zij voldoet aan de verplichting van artikel 3 lid 1, aanhef en onder c, Uitvoeringsregeling Wkkgz om jaarlijks een verslag over haar werkzaamheden in het vorige jaar te publiceren. Het verslag dient onder meer inzicht te geven in de bij de GI aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van

de geschillen die aan de GI zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan. Het is wenselijk dat een landelijk uniform model wordt ontwikkeld voor jaarverslagen van GI's op basis van de Wkkgz en zo nodig verplicht wordt gesteld. Bij gebruik van een landelijk uniform model zullen de gepubliceerde gegevens landelijk vergelijkbaar worden. De vergelijking van jaarverslagen kan aanknopingspunten bieden voor verdere bevordering van de landelijke uniformiteit en kwaliteit van de geschillenbeslechting op basis van de Wkkgz.

Artikelen 29-31

Een GI die dekking biedt voor een of meer zorgbranches, zal uit het oogpunt van laagdrempeligheid en toegankelijkheid beschikken over de nodige organisatorische voorzieningen. Artikel 30 PvE noemt daarvan een centraal loket voor het aanhangig maken van zaken, de registratie van de zaaksbehandeling, de toedeling van zaken en de registratie van de afdoening van zaken. Het ligt in de rede dat een dergelijke GI ook de algemene informatievoorziening en voorlichting centraal beschikbaar stelt via gebruikelijke communicatiekanalen.

Artikel 31 PvE gaat ervan uit dat een GI waarbij een of meer zorgbranches zijn aangesloten, kan beschikken over een systeem van kamers (teams) waaraan een zaak kan worden toegedeeld afhankelijk van aard, inhoud en complexiteit van de zaak, de benodigde kennis, deskundigheid en ervaring van degenen die het geschil zullen behandelen (zie ook de toelichting op de artikelen 21-23 PvE) en de regio waar de indiener woont of verblijft. De gedachte is dan dat de leden van die kamers of teams vooral regionaal beschikbaar kunnen zijn, evenals in de tuchtrechtspraak het geval is, en dat de voorzitter en secretaris niet aan één kamer of team zijn gekoppeld, maar landelijk inzetbaar kunnen zijn.

Artikel 32

Geschillenbeslechting door GI's op basis van de Wkkgz wordt bekostigd door zorgaanbieders. Zorgaanbieders die overwegen samen met organisaties van cliënten- en patiëntenorganisatie een GI in te stellen of zich bij een GI aan te sluiten, maken met de GI afspraken over de bekostiging en het te hanteren kostenmodel. Ook nadien zullen de betrokken zorgaanbieders en de GI in onderling overleg tot (bijvoorbeeld periodieke) aanpassing van de gemaakte financiële afspraken kunnen komen. Dit is vermeld in artikel 32 PvE.

Een GI wordt veelal ingesteld door organisaties van zorgaanbieders en cliënten/patiënten. Gelet op de verplichting van de Wkkgz voor zorgaanbieders om zich aan te sluiten bij een GI, mag van een ingestelde GI in algemene zin worden verlangd dat zij medewerking verleent aan een verzoek van een zorgaanbieder om zich te mogen aansluiten bij een door andere zorgaanbieders en cliënten-/patiëntenorganisaties ingestelde GI, tenzij een weigering om medewerking te verlenen in het concrete geval gerechtvaardigd is. Bij het maken van afspraken over de bekostiging kan dan volgens artikel 32 PvE in ogenschouw worden genomen of een dergelijke aansluiting gevolgen heeft voor de kostenverdeling.

Artikel 33

Het maken van afspraken over de bekostiging van de geschillenbeslechting en over het te hanteren kostenmodel vergt dat een GI zorgaanbieders informatie verschaft over de samenstelling van de kosten van geschilbeslechting. Dit is opgenomen in artikel 33 PvE.

Artikel 34

Een GI kan een griffierecht heffen bij wijze van prikkel voor de individuele indiener om te overwegen of hij daadwerkelijk een geschil aanhangig wil maken, en meer in algemene zin om te bevorderen dat geschillen niet lichtvaardig aanhangig worden gemaakt. Een griffierecht mag de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de GI echter niet illusoir maken. Artikel 34 PvE stelt in dit verband drie eisen. Allereerst behoort het griffierecht niet meer dan EUR 50 te bedragen in gevallen waarin geen schadevergoeding wordt gevraagd. Daarnaast mag een GI van de indiener een griffierecht heffen volgens de regels voor de heffing van griffierechten in kantonzaken (welke regels zijn te vinden op www.rechtspraak.nl) indien toekenning van schadevergoeding wordt gevraagd. Hierbij sluit het PvE aan tegen de achtergrond dat in kantonzaken, evenals bij de GI, in vergelijkbare zaken betaling van ten hoogste EUR 25.000 kan worden gevorderd. Tot slot wordt van de GI verlangd dat er een voorziening is voor onvermogen. Het griffierecht mag het voor een onvermogene niet onmogelijk of uiterst moeilijk maken om toegang te krijgen tot de GI. Zo nodig dient de GI vrijstelling van griffierecht te kunnen verlenen. Artikel 34 PvE vermeldt verder uitdrukkelijk dat geen griffierecht kan worden geheven van degene tegen wie een geschil aanhangig wordt gemaakt. Daarbij is in aanmerking genomen dat diegene veelal behoort tot de kring van de zorgaanbieder(s) door wie de geschilbeslechting bij de GI wordt bekostigd.

Artikel 35

Wordt een geschil gegrond bevonden, dan kan de GI bepalen dat de zorgaanbieder het griffierecht aan de indiener van het geschil dient te vergoeden. Een beslissing in deze zin is niet van invloed op de bevoegdheid van de GI om een schadevergoeding van ten hoogste EUR 25.000 toe te kennen. In artikel 35 PvE ligt besloten dat de GI bij het oordeel dat de zorgaanbieder het griffierecht aan de indiener dient te vergoeden, tevens een betalingsverplichting kan vaststellen (vgl. artikel 12 PvE).

Artikel 36

Volgens artikel lid 6, aanhef en onder g, Uitvoeringsregeling Wkkgz dient een reglement van een GI regels te bevatten over de mogelijkheid om partijen in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen en over de vaststelling van een hierbij geldend maximumbedrag. Artikel 36 PvE verlangt dat het reglement van de GI ter voldoening aan deze bepaling de regel bevat dat de indiener van een geschil niet kan worden veroordeeld in de kosten van de behandeling van een geschil, tenzij het gaat om kosten die nodeloos zijn veroorzaakt, alsmede dat het reglement van de GI regels bevat over de vaststelling van een voor nodeloos veroorzaakte kosten geldend maximum bedrag. Artikel 36 PvE berust op de navolgende belangenafweging.

Met artikel 36 geeft het PvE een belangrijke impuls aan de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van geschillenbeslechting op basis van de Wkkgz. Voor indieners van geschillen kan de potentiële dreiging van een kostenveroordeling een beletsel zijn om een geschil aanhangig te maken. De positie van de benadeelde wordt versterkt als deze een geschil aanhangig kan maken zonder te hoeven vrezen dat hij in de kosten wordt veroordeeld op de enkele grond dat hij in het ongelijk wordt gesteld. Deze gedachte is niet nieuw. De Wet

deelgeschilprocedure voor letsel- en overlijdensschade, die onder meer betrekking heeft op medische aansprakelijkheidszaken, bevat een vergelijkbare voorziening voor procedures bij de burgerlijke rechter tijdens een buitengerechtelijk schaderegelingstraject (artikel 1019aa lid 3 Rv).

Het belang van indieners bij laagdrempelige en toegankelijke geschilbeslechting heeft in artikel 36 PvE meer gewicht gekregen dan het potentieel financiële belang van zorgaanbieders bij een kostenveroordeling ten laste van indieners die in het ongelijk worden gesteld. Daarbij moet worden bedacht dat het financiële belang bij een kostenveroordeling voor zorgaanbieders in het algemeen beperkt is. Het bedrag van een kostenveroordeling is in verhouding tot de totale kosten van de geschilbeslechting relatief gering, mede gelet op de omstandigheid dat het volgens artikel lid 6, aanhef en onder g, Uitvoeringsregeling Wkkgz in algemene zin dient te worden gemaximeerd. Zou in het PvE wel mogelijk zijn gemaakt een indiener te veroordelen in de kosten en zou deze het bedrag van een kostenveroordeling niet vrijwillig betalen aan de wederpartij (die tot de kring van de bij de GI aangesloten zorgaanbieders behoort), dan zou die wederpartij bij de burgerlijke rechter een executoriale titel kunnen vragen om de kostenveroordeling te incasseren. Daarmee zouden voor de wederpartij (en veelal voor de betrokken zorgaanbieder) naar verwachting meer kosten zijn gemoeid dan ten laste van de indiener kunnen worden gebracht.

In artikel 36 PvE is verder rekening gehouden met het algemene belang dat een kostenveroordeling een prikkel kan zijn om eventueel misbruik van de geschillenbeslechting tegen te gaan. Aan dit belang komt artikel 36 PvE tegemoet doordat het voorziet in een uitzondering op de regel dat een indiener niet kan worden veroordeeld in de kosten van de behandeling van een geschil. Een indiener kan worden veroordeeld in kosten van de behandeling van het geschil die hij nodeloos heeft veroorzaakt. Het begrip 'nodeloos veroorzaakt' is ontleend aan artikel 237 Rv. Artikel 36 PvE biedt hiermee een handvat om in een geval waarin een indiener onverhoopt evident misbruik maakt van de mogelijkheid om geschillen bij een GI aanhangig te maken, een kostenveroordeling als financiële prikkel tot gedragsverandering in te zetten.