

# Reglement geschilleninstantie Stichting KIM

## *Inleiding*

Stichting Kwaliteit Instituut Mondzorg (Stichting KIM) is een initiatief van de daarbij aangesloten deelnemers, die hun van oudsher bestaande klachteninstituut wensen om te zetten in een instituut om geschillen te regelen overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voor hun deelnemers. Deze deelnemers hebben besloten om de klachtenafhandeling in het vervolg intern te regelen.

Zorgaanbieders op het gebied van de mondzorg kunnen zich bij de KIM aansluiten en voldoen daarmee aan hun verplichting op grond van de Wkkgz om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie.

Als het niet lukt om een klacht over een zorgaanbieder in goed overleg op te lossen, waarbij zo nodig een klachtenfunctionaris een bemiddelende rol speelt, kan het geschil ter beslechting aan Stichting KIM worden voorgelegd. Deze heeft tot taak om geschillen over gedragingen van een aangesloten zorgaanbieder jegens een cliënt of patiënt in het kader van de zorgverlening te beslechten, waarbij de geschilleninstantie de werkzaamheden uitoefent op basis van het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg. Stichting KIM doet uitspraak in de vorm van een bindend advies.

Stichting KIM is overeenkomstig het bepaalde in artikel 19 lid 2 Wkkgz ingesteld.

## **ALGEMEEN**

### **Artikel 1**

#### **Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

Geschil	een conflict over gedragingen waaronder mede begrepen het handelen van een zorgaanbieder jegens een cliënt of patiënt in het kader van de zorgverlening <i>of</i>  een weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen
Geschilleninstantie	de instantie ingesteld en in stand gehouden door Stichting KIM
Klager	de natuurlijke persoon of diens vertegenwoordiger die een geschil heeft met een bij Stichting KIM aangesloten zorgaanbieder <i>of</i>
Partijen	klager en de zorgaanbieder

## **Reglement geschilleninstantie Stichting KIM**

Reglement	het reglement van de geschilleninstantie
Secretaris	de secretaris van de geschilleninstantie
Voorzitter	de voorzitter van de geschilleninstantie
Zorgaanbieder	een zorgaanbieder op het gebied van de mondzorg die is aangesloten bij Stichting KIM

### **Artikel 2 Werkingsfeer**

1. Het reglement is van toepassing op zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Stichting KIM.
2. Indien de zorgaanbieder ten tijde van indiening van het geschil niet (langer) is aangesloten bij Stichting KIM wordt het geschil niet in behandeling genomen door de geschilleninstantie.
3. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid geldt een uitzondering indien het geschil betrekking heeft op een gewraakte handeling ten tijde dat de zorgaanbieder aangesloten was bij Stichting KIM en bij uitvoeringsregeling door KIM is bepaald dat sprake is van een situatie waarin de zorgaanbieder onder de werkingssfeer van het Reglement valt en derhalve de Geschilleninstantie bevoegd is het geschil te behandelen. Bij uitvoeringsregeling kunnen hieraan nadere voorwaarden worden gesteld.

## **DE GESCHILLENINSTANTIE**

### **Artikel 3 Bevoegdheid**

1. De geschilleninstantie is een door Stichting KIM ingestelde commissie die bevoegd is onafhankelijk geschillen, als bedoeld in de Wkkgz, te behandelen over aangesloten zorgaanbieders op het gebied van de mondzorg en daarover uitspraak doet door middel van een bindend advies.
2. De geschilleninstantie heeft de bevoegdheid om uitspraak te doen over een verzoek van klager tot schadevergoeding tot het bedrag van € 25.000,- (zegge: vijfentwintig duizend euro).
3. De geschilleninstantie heeft de bevoegdheid om indien klager in het gelijk wordt gesteld te oordelen dat het door klager betaalde griffiegeld door Stichting KIM zal worden gerestitueerd.
4. De geschilleninstantie heeft de bevoegdheid om (een van de) partijen in de kosten van de geschilbeslechting te veroordelen tot een bedrag van ten hoogste € 2.500,- exclusief eventueel verschuldigde BTW.

## **Reglement geschilleninstantie Stichting KIM**

5. De geschilleninstantie is niet bevoegd geschillen te behandelen die reeds als klacht bij een klachtencommissie als bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) aanhangig is gemaakt.

### **Artikel 4 Benoeming**

1. De leden van de geschilleninstantie worden in functie voor een termijn van drie jaar benoemd door het bestuur van Stichting KIM.
2. Na de zittingstermijn als bedoeld in artikel 4 lid 1 van het reglement zijn de aftredende leden van de geschilleninstantie terstond opnieuw benoembaar, maar niet meer dan tweemaal, zodat een lid van de geschilleninstantie maximaal negen jaar zitting heeft in de geschilleninstantie.
3. De leden van de geschilleninstantie hebben het recht om tussentijds de functie neer te leggen door hiervan schriftelijk mededeling te doen aan Stichting KIM en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
4. De functie van lid van de geschilleninstantie is onverenigbaar met een bestuursfunctie of het verrichten van werkzaamheden bij een van de aangesloten deelnemers of een functie bij een zorgverzekeraar dan wel een andere functie waardoor (de schijn van) belangenverstremgeling zou kunnen ontstaan. Geen der leden heeft een bij de zorgaanbieders bevoorrechte positie.

### **Artikel 5 Samenstelling**

1. Bij de behandeling van een geschil bestaat de geschilleninstantie uit vijf leden: een voorzitter die jurist is, een lid namens Stichting Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (cliëntenorganisatie), een algemeen lid en twee leden-beroepsgenoten.
2. De geschilleninstantie wordt bijgestaan door een secretaris.
3. De Stichting KIM ziet er bij het aanwijzen van de leden voor het behandelen van een geschil op toe dat geen der leden een bevoorrechte positie heeft bij een van de betrokken partijen en dat de procedure voor aannname onafhankelijk is.  
De leden mogen:
  - een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet hebben gewerkt of enige functie bekleed hebben bij een patiëntenorganisatie, of een betrokken zorgverzekeraar of -aanbieder.
  - niet werkzaam zijn bij de aangeklaagde noch werkzaam zijn bij het bedrijf waar klager werkzaam is.

## **Reglement geschilleninstantie Stichting KIM**

### **Artikel 6 Stemverhouding**

1. De geschilleninstantie beslist met meerderheid van stemmen.
2. De voorzitter heeft één stem, terwijl zowel de beroepsgenoten als de patiënten vertegenwoordiging (algemeen lid en lid NCZ) gezamenlijk één stem hebben.

### **Artikel 7 Verschoning en wraking**

1. Een lid van de geschilleninstantie kan zich verschonen indien er te zijnen aanzien feiten en/of omstandigheden bestaan waardoor de onafhankelijkheid van de geschilleninstantie in het geding kan komen.
2. Partijen ontvangen schriftelijk bericht indien een lid zich heeft verschoond met vermelding van de gegevens van het lid dat alsdan in de plaats treedt van het lid dat zich heeft verschoond.
3. Indien een van de partijen of partijen van oordeel zijn dat ten aanzien van een lid van de geschilleninstantie feiten en/of omstandigheden bestaan waardoor de onafhankelijkheid van de geschilleninstantie in het geding kan komen, kan bij de voorzitter een verzoek tot wraking worden ingediend. Dit verzoek dient schriftelijk te worden gedaan.
4. De voorzitter besluit over een verzoek tot wraking in afstemming met de overige leden van de geschilleninstantie. Indien het wrakingsverzoek de voorzitter betreft, besluit het algemeen lid over het verzoek tot wraking in afstemming met de overige leden van de geschilleninstantie.
5. Een besluit over een verzoek tot wraking is met redenen omkleed.
6. Partijen ontvangen schriftelijk bericht over het besluit ten aanzien van een wrakingsverzoek. Als het wrakingsverzoek wordt gehonoreerd zal het bericht tevens de gegevens vermelden van het lid dat alsdan in de plaats treedt van het lid dat zich heeft moeten terugtrekken.

## **Reglement geschilleninstantie Stichting KIM**

### **PROCEDURE GESCHILBEHANDELING**

#### **Artikel 8**

##### **Indienen van een geschil**

1. Een geschil moet schriftelijk en in de Nederlandse of Engelse taal worden ingediend bij Stichting KIM.
2. Een geschil kan worden voorgelegd aan de Stichting KIM als:
  - er is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
  - het door de instelling ingestelde onderzoek de klacht in onvoldoende mate wegneemt;
  - van de indiener van het geschil in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient.
3. Een geschil tegen een zorgaanbieder kan worden ingediend door:
  - de patiënt;
  - een vertegenwoordiger van de patiënt;
  - een nabestaande van de overleden patiënt;
  - een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd en de instelling de klacht hierover in onvoldoende mate wegneemt;
  - een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
4. Klager dient bij het indienen van het geschil de naam en adresgegevens van de zorgaanbieder tegen wie het geschil zich richt te vermelden. Bij voorkeur wordt een beschrijving van de gewraakte handeling(en) gegeven alsmede de naam van de zorgverlener(s) en/of medewerker(s) tegen wie het geschil feitelijk is gericht vermeld.
5. Klager is voor het indienen van een geschil bij Stichting KIM griffiegeld verschuldigd aan Stichting KIM. De hoogte van het griffiegeld bedraagt € 75,-. Het griffiegeld dient te worden voldaan binnen vijf dagen nadat het geschil is ingediend.
6. Indien een geschil aanhangig wordt gemaakt door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt en/of patiënt dienen bescheiden te worden overgelegd waaruit blijkt dat klager in deze hoedanigheid handelt.

#### **Artikel 9**

##### **Ontvankelijkheid**

Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard indien:

- a. het geschil betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van dit reglement
- b. het geschil wordt ingediend door een andere (rechts)persoon dan de in artikel 8 lid 2 van dit reglement vermelde (rechts)personen
- c. het geschil betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet (langer) is

## **Reglement geschilleninstantie Stichting KIM**

- aangesloten bij Stichting KIM, tenzij bij uitvoeringsregeling anders is bepaald
- d. klager niet eerst de klacht aan de zorgaanbieder heeft voorgelegd om met inachtneming van de klachtenregeling van de zorgaanbieder tot een oplossing van de klacht te komen, tenzij van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient, dit ter beoordeling van de geschilleninstantie
  - e. klager het verschuldigde griffiegeld niet heeft voldaan
  - f. het geschil niet is ingediend binnen drie jaar nadat klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het feit dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht als bedoeld in artikel 14 Wkkgz oplevert
  - g. klager het geschil reeds als klacht bij een klachtencommissie als bedoeld in de WKCZ heeft ingediend.

### **Artikel 10**

#### **Schriftelijke fase**

1. Na ontvangst van een geschil wordt aan klager een ontvangstbevestiging gestuurd. Stichting KIM informeert tegelijkertijd schriftelijk de zorgaanbieder dat een geschil aanhangig is gemaakt, waarbij een kopie wordt verstrekt van het geschil zoals dat door klager schriftelijk is ingediend bij Stichting KIM.
2. De voorzitter van de geschilleninstantie beoordeelt of klager ontvankelijk is in zijn geschil. Indien de voorzitter vaststelt dat klager niet ontvankelijk is in zijn geschil, wordt het geschil niet in behandeling genomen. Klager en de zorgaanbieder ontvangen hiervan schriftelijk bericht.
3. Als de voorzitter van de geschilleninstantie vaststelt dat klager ontvankelijk is in zijn geschil, zal de zorgaanbieder schriftelijk worden verzocht om uiterlijk binnen vier weken na dagtekening van dit verzoek een verweerschrift in te dienen. De termijn voor het indienen van het verweerschrift zal na een schriftelijk verzoek daartoe van de zorgaanbieder eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Partijen zullen in het kader van deze geschillenregeling over en weer een kopie ontvangen van alle correspondentie die met de geschilleninstantie wordt gevoerd.

## Reglement geschilleninstantie Stichting KIM

### Artikel 11

#### Hoorzitting

1. Partijen zullen worden uitgenodigd voor een hoorzitting bij de geschilleninstantie, tenzij partijen wensen af te zien van een hoorzitting en zij dit schriftelijk kenbaar hebben gemaakt aan de geschilleninstantie of indien de geschilleninstantie van oordeel is dat de aard van het geschil het laten plaatsvinden van een hoorzitting niet rechtvaardigt dan wel er gegronde redenen zijn om de zaak schriftelijk af te doen
2. Tot veertien dagen voor de hoorzitting kunnen partijen aanvullende stukken indienen. Indien na deze termijn stukken worden aangedragen, besluit de voorzitter of de stukken worden toegelaten, waarbij het beginsel van een goede procesorde wordt meegewogen.
3. Partijen kunnen getuigen en/of deskundigen voor de hoorzitting oproepen. Dit dient uiterlijk veertien dagen voor de geplande hoorzitting schriftelijk aan de geschilleninstantie kenbaar te worden gemaakt, onder vermelding van naam en adresgegevens van getuigen en/of deskundigen en de reden van de oproep. De kosten hiervan komen voor eigen rekening.
4. De geschilleninstantie kan, indien dit nodig wordt geacht voor een goede behandeling van het geschil, besluiten om zelf getuigen op te roepen en te horen tijdens de hoorzitting. Partijen zullen tijdens de hoorzitting in de gelegenheid worden gesteld om via de voorzitter vragen te stellen aan deze getuige(n).
5. De geschilleninstantie kan, indien dit nodig wordt geacht voor een goede behandeling van het geschil, besluiten een deskundige te benoemen. De deskundige kan worden verzocht schriftelijk advies uit te brengen, waarbij partijen in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk te reageren op het advies, dan wel indien de deskundige tijdens de hoorzitting aanwezig is in de gelegenheid worden gesteld om via de voorzitter vragen aan de deskundige te stellen.
6. De voorzitter zit de hoorzitting voor en draagt er zorg voor dat partijen worden gehoord alsmede in de gelegenheid worden gesteld te reageren op het standpunt van de andere partij.
7. Partijen kunnen zich bij de hoorzitting laten vergezellen door een vertrouwenspersoon en/of een jurist.
8. De hoorzitting is niet openbaar. De voorzitter kan bepalen dat in bijzondere gevallen niet rechtstreeks betrokkenen als toehoorder bij de hoorzitting aanwezig mogen zijn.
9. De geschilleninstantie kan als daartoe aanleiding is partijen voorstellen alsnog tot een minnelijke schikking te komen. Indien (een van de) partijen niet ter hoorzitting verschijnen, houdt de geschilleninstantie de door deze partij(en) aangedragen feiten voor juist, tenzij van het tegendeel is gebleken.

## **Reglement geschilleninstantie Stichting KIM**

### **Artikel 12**

#### **Uitspraak**

1. Na afloop van de hoorzitting oordeelt de geschilleninstantie in de raadkamer over het geschil en wordt uitspraak gedaan in de vorm van een bindend advies. Indien klager een verzoek tot schadevergoeding heeft ingediend, oordeelt de geschilleninstantie tevens of schadevergoeding dient te worden toegekend en zo ja, wat de hoogte van de schadevergoeding is.
2. De uitspraak van de geschilleninstantie wordt door de secretaris op schrift gesteld, gedagtekend en door de voorzitter en secretaris ondertekend.
3. De uitspraak dient gemotiveerd te worden. De samenstelling van de geschilleninstantie die de beslissing heeft genomen wordt eveneens in de uitspraak vermeld.
4. De uitspraak wordt uiterlijk binnen twee maanden nadat het geschil is voorgelegd of zoveel eerder als mogelijk is aangetekend aan partijen verstuurd.
5. De geschillencommissie doet in gevallen waaruit blijkt dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, op korte termijn een uitspraak.

### **Artikel 13**

#### **Beroep**

1. Van een uitspraak van de geschilleninstantie is geen beroep bij Stichting KIM mogelijk.
2. Correspondentie naar aanleiding van een uitspraak wordt niet in behandeling genomen.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 14**

#### **Kosten (rechts)bijstand**

Klager en de zorgaanbieder kunnen bij de geschilbehandeling (rechts)bijstand inschakelen. De kosten daarvan komen voor eigen rekening.

### **Artikel 15**

#### **Financiën**

1. De geschilleninstantie wordt gefinancierd door Stichting KIM.
2. De leden van de geschilleninstantie ontvangen van Stichting KIM een vergoeding voor de uitoefening van de functie conform het bepaalde in de regeling vacatievergoeding van Stichting KIM.
3. Indien de geschilleninstantie ten behoeve van de beslechting van een geschil een beroep doet op een deskundige, ontvangt de deskundige een vergoeding conform het bepaalde in de regeling vacatievergoeding van Stichting KIM.



## **Reglement geschilleninstantie Stichting KIM**

### **Artikel 16**

#### **Geheimhouding**

1. Op bij de geschilbehandeling in het kader van deze geschillenregeling betrokken medewerkers van Stichting KIM, de leden van de geschilleninstantie alsmede ingeschakelde deskundige(n) rust een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van verkregen gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn.
2. De geheimhoudingsverplichting als bedoeld in lid 1 van dit artikel geldt niet indien een wettelijk voorschrift of een in kracht van gewijsde gedane rechterlijke uitspraak tot bekendmaking verplicht of indien de uitvoering van verplichtingen uit hoofde van dit reglement noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de geschilbehandeling.

### **Artikel 17**

#### **Gegevensverwerking**

1. Stichting KIM is verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ten aanzien van verkregen persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met deze gegevens.
2. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal gedurende twaalf jaar nadat de behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

### **Artikel 18**

#### **Publicatie**

Uitspraken van de geschilleninstantie worden door Stichting KIM openbaar gemaakt in geanonimiseerde vorm en zijn te raadplegen op [www.stichting-kim.nl](http://www.stichting-kim.nl).

## **INWERKINGTREDING**

Dit Reglement Stichting KIM is door het bestuur van Stichting KIM vastgesteld en treedt in werking per 1 augustus 2019.