

Reglement Geschilleninstantie Nederlands Instituut Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg (NIBIG)

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015
- b. uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit van 13 november 2015, houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wkkgz
- c. uitvoeringsregeling Wkkgz: de Regeling van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 8 december 2015, houdende bepalingen ter uitvoering van artikel 18, 3^e lid van de Wkkgz en artikel 5.1, tweede lid van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz
- d. NIBIG: de organisatie van deelnemers, gevestigd in Ommen
- e. NIBIG Solidariteitsfonds Wkkgz: de Stichting NIBIG Solidariteitsfonds Wkkgz, gevestigd in Ommen
- f. reglement: het reglement geschilleninstantie NIBIG
- g. zorgverlener: de zorgverlener als bedoeld in artikel 1 Wkkgz, die is aangesloten bij het NIBIG
- h. zorgaanbieder: de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 Wkkgz, die is aangesloten bij het NIBIG
- i. niet aangesloten zorgverlener c.q. zorgaanbieder: de individuele dan wel rechtspersoonlijkheid bezittende zorgverlener c.a. zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 Wkkgz, die niet is aangesloten bij het NIBIG
- j. SNW: de cliëntenorganisatie Stichting Natuurlijk Welzijn, gevestigd in Epe
- k. klager: de persoon die een klacht heeft ingediend als bedoeld in artikel 1, 1^e lid Wkkgz, dan wel de andere persoon als bedoeld in artikel 14 Wkkgz, die namens hem een klacht heeft ingediend
- l. aangeklaagde: de zorgverlener dan wel de zorgaanbieder die bij het NIBIG is aangesloten en tegen wie een klacht is ingediend op grond van het bepaalde in de Wkkgz c.a. Indien de aangeklaagde een persoon is, werkzaam bij een instelling als bedoeld in artikel 1f van de Wkkgz, wordt de instelling op de klacht aangesproken
- m. geschil: een geschil als bedoeld in artikel 1 van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Er is sprake van een geschil indien:
 - klager oordeelt dat de uitkomst van de gevolgde klachtenprocedure op basis van de NIBIG-klachtenregeling zijn klacht in onvoldoende mate wegneemt, dan wel meent dat zijn klacht niet op de juiste wijze is afgehandeld;
 - klager meent dat is gehandeld in strijd met de bepalingen in de NIBIG-klachtenregeling;
 - van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht op basis van de NIBIG-klachtenregeling indient bij aangeklaagde, een en ander conform artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz, en gelet op de memorie van toelichting betreffende dit artikel;
 - wanneer een persoon die door aangeklaagde ten onrechte niet als vertegenwoordiger van klager is beschouwd van oordeel is dat de klacht niet is afgehandeld;
- n. klacht: een uiting van ongenoegen over gedragingen van een zorgverlener, c.q. zorgaanbieder en/of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen jegens de cliënt in het kader van de zorgverlening als bedoeld in de Wkkgz c.a. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op de geleverde zorg, een gedraging van de aangeklaagde, de dienstverlening of de organisatie van de praktijk van de aangeklaagde, alles in relatie met de verleende zorg
- o. klachtbehandeling: behandeling van de klacht met inschakeling van de klachtenfunctionaris, als bedoeld in de artikelen 13 tot en met 17 Wkkgz
- p. klachtenregeling: De NIBIG-Klachtenregeling, vastgesteld op 6 november 2018, die de bij het NIBIG aangesloten zorgverlener c.q. zorgaanbieder hanteert

- q. geschilleninstantie: de door het NIBIG tezamen met de Stichting SNW ingestelde onafhankelijke geschilleninstantie “Commissie Zorgklacht en Geschil NIBIG”, die is belast met de behandeling van ingediende geschillen, als bedoeld in de Wkkgz c.a. De geschilleninstantie is als zodanig erkend door de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport, bij besluit van 21 maart 2019.
- r. bemiddeling: het initiëren van communicatie tussen partijen, met het doel te komen tot een minnelijke oplossing van een geschil
- s. bureau: het bureau voor de ambtelijke ondersteuning van de geschilleninstantie
- t. hij/zij: in deze regeling wordt de `hij-vorm` gebruikt. Waar `hij` staat kan ook `zij` worden gelezen.

Artikel 2 Doelstelling

Dit reglement heeft de volgende doelstellingen:

- het rechtdoen aan de belangen van de individuele klager;
- het bieden van een laagdrempelige procedure voor indiening en behandeling van geschillen tussen klager en zorgverlener/zorgaanbieder;
- het onderzoeken en beoordelen van de gegrondheid van een geschil strekkend tot een bindend advies;
- het leveren van een bijdrage aan de bevordering van de kwaliteit van de integrale en/of complementaire zorg door het geven van aanbevelingen door de geschilleninstantie.

Artikel 3 Taak geschilleninstantie

De geschilleninstantie heeft als taak:

- geschilbeslechting over gedragingen van de zorgverlener jegens klager (zijn cliënt/patiënt) in het kader van de zorgverlening;
- het bevorderen van een minnelijke oplossing of het doen van een bindend advies;
- registratie van de geschillen en uitbrengen van een jaarverslag;
- het signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van de bij het NIBIG aangesloten zorgverleners en/of zorgaanbieders.

Artikel 4 Totstandkoming, samenstelling en benoeming van de leden van de geschilleninstantie

- 4.1 De geschilleninstantie is ingesteld door het NIBIG en functioneert als geschilleninstantie in de zin van artikel 19 van de Wkkgz.
- 4.2 De geschilleninstantie bestaat uit 3 leden te weten een voorzitter, een bij het NIBIG geregistreerde-beroepsgenoot en een lid-patiëntvertegenwoordiger van de cliëntenorganisatie.
- 4.3 De voorzitter beschikt over de titel ‘meester in de rechten’ en beschikt over kennis en ervaring op het gebied van geschilbeslechting bij voorkeur ook op het gebied van het gezondheidsrecht.
- 4.4 De leden van de geschilleninstantie worden door het NIBIG benoemd gehoord de cliëntenorganisatie. Het lid-clieutenvertegenwoordiger wordt benoemd op bindende voordracht van de SNW. De voorzitter van de geschilleninstantie nodigt de SNW uit met een andere voordracht te komen als er tegen het voorgedragen aspirant lid ernstige bezwaren bestaan.

- 4.5 De leden van de geschilleninstantie worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaren. De leden zijn aansluitend tweemaal voor maximaal een gelijke periode van vier jaren herbenoembaar.
- 4.6 Voor zoveel gewenst wordt voor elk van de leden van de geschilleninstantie een plaatsvervangend lid benoemd. De plaatsvervangende leden worden benoemd met in acht neming van het ter zake uitgebrachte advies van de voorzitter van de geschilleninstantie.
- 4.7 De leden van de geschilleninstantie mogen:
- gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie, geen bestuurlijke functie bekleed hebben bij de deelnemersorganisatie, dan wel werknemer zijn geweest bij de deelnemersorganisatie;
 - vanaf de aanvaarding van hun functie, niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleeden bij de deelnemersorganisatie;
 - niet werkzaam zijn bij de aangeklaagde noch werkzaam zijn bij een bedrijf waar klager werkzaam is.
- 4.8 Bij de behandeling van een geschil bestaat de geschilleninstantie uit één lid (enkelvoudige behandeling), dan wel uit drie leden (meervoudige behandeling). Enkelvoudige behandeling van een ingediend geschil gebeurt door de voorzitter van de geschilleninstantie, die daartoe de instemming behoeft van de andere leden van de geschilleninstantie.
- 4.9 Het NIBIG kan, al dan niet op verzoek van de geschilleninstantie, een deelnemer-beroepsgenoot ontheffen onder meer om reden van:
- eigen verzoek van het lid van de geschilleninstantie;
 - einde van de zittingsperiode van het lid van de geschilleninstantie;
 - kennelijke ongeschiktheid van het lid van de geschilleninstantie, gelezen het advies van de voorzitter van de geschilleninstantie. Indien en voor zoveel het de kennelijke ongeschiktheid van de voorzitter betreft: gelezen het advies van de leden van de geschilleninstantie.
- 4.10 De geschilleninstantie stelt een rooster van aftreden op van de leden. Bij tussentijds aftreden van een lid van de geschilleninstantie wordt bij voorkeur en zo mogelijk één van de plaatsvervangende leden in diens plaats benoemd.
- 4.11 Aan de geschilleninstantie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, met als taken de administratieve verwerking van de ingediende geschillen, de verslaglegging van de werkzaamheden van de geschilleninstantie en het voeren van de relevante administratie. De ambtelijk secretaris is bij voorkeur jurist en maakt geen deel uit van de geschilleninstantie.

Artikel 5 Terugtrekking

Indien een lid van de geschilleninstantie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen geschil, dan neemt hij aan de behandeling van het geschil geen deel.

Artikel 6 Verschoning en wraking

- 6.1 Een lid van de geschilleninstantie zal zich verschonen van de behandeling van een geschil indien door feiten of omstandigheden gereede twijfel kan bestaan aan zijn

onpartijdigheid, dan wel wanneer de schijn van belangenverstrengeling aanwezig kan worden geacht.

- 6.2 Klager zowel als aangeklaagde kunnen schriftelijk bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de geschilleninstantie aan de behandeling van een geschil. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De geschilleninstantie beoordeelt het ingediende bezwaar en besluit zo nodig tot vervanging van het betreffende lid door een plaatsvervangend lid.

Artikel 7 Bevoegdheden van de geschilleninstantie

De geschilleninstantie heeft de volgende bevoegdheden:

- een uitspraak doen over een geschil bij wege van een bindend advies;
- het toekennen van een vergoeding aan klager voor geleden schade tot maximaal € 25.000,00, indien daartoe door klager bij aanvang van de geschilprocedure is voldaan aan het bepaalde in artikel 8 lid 4 van dit reglement;
- het toekennen van een wettelijke rente over het op basis van de in het voorgaande lid toegekende schadevergoeding;
- een betalingsverplichting vaststellen;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor het geschil relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de klager en met inachtneming van wettelijke bepalingen;
- het oproepen en horen van personen die direct bij het ingediende geschil zijn betrokken;
- het horen van getuigen en deskundigen;
- en voorts het verrichten van handelingen en het nemen van beslissingen die zij redelijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 8 Indienen van een geschil

- 8.1 Het geschil wordt schriftelijk, gedagtekend en ondertekend bij het secretariaat van de geschilleninstantie ingediend. Het geschil is in de Nederlandse taal opgesteld. Klager maakt zo mogelijk gebruik van het (digitale) modelformulier op de website.
- 8.2 Klager vermeldt bij de indiening van het geschil:
- zijn naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
 - naam, adres en beroep van aangeklaagde;
 - de gedraging en de gronden waarop het geschil berust;
 - het verloop van de klachtenprocedure voorafgaand aan het geschil;
 - zo nodig een toelichting op één of meer van bovengenoemde punten;
 - indien van toepassing de naam van de betrokken klachtenfunctionaris met contactgegevens;
 - het doel dat met indiening van het geschil wordt beoogd.
- 8.3 In geval van vertegenwoordiging van klager wordt bij het indienen van het geschil een schriftelijke en door klager ondertekende machtiging tot vertegenwoordiging overlegd.
- 8.4 Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits

een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

- 8.5 Klager is bij indiening van een geschil griffierecht verschuldigd. Het griffierecht bedraagt per 1 januari 2019:
- € 50 bij indiening van een geschil zonder vordering tot schadevergoeding;
 - € 100 bij indiening van een geschil met vordering tot schadevergoeding.
- 8.6 Een geschil wordt in behandeling genomen na ontvangst van het griffierecht.
- 8.7 Klager kan de geschilleninstantie verzoeken het griffierecht te verminderen indien het griffierecht hem belemmert om een geschil in te dienen. Het verzoek daartoe wordt schriftelijk en gemotiveerd gericht aan de secretaris van de geschilleninstantie. De geschilleninstantie kan het griffierecht geheel of gedeeltelijk kwijtschelden.
- 8.8 Het griffierecht wordt na de behandeling van het geschil en ongeacht de uitkomst daarvan niet terug betaald aan klager.
- 8.9 Het indienen van een geschil bij de geschilleninstantie laat het recht van klager tot het indienen van een klacht bij de burgerlijke rechter, dan wel een andere externe instantie onverlet.

Artikel 9 Ontvangst van de klacht, mogelijke bemiddeling en feitelijk onderzoek

- 9.1 De geschilprocedure vangt aan op de datum dat klager aan de verplichting genoemd in artikel 8.4 van dit reglement heeft voldaan. De datum van een besluit tot gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van het griffierecht geldt eveneens als aanvangsdatum van de procedure.
- 9.2 De geschilleninstantie kan naar een onafhankelijke bemiddelaar verwijzen, met het doel dat klager en aangeklaagde alsnog een oplossing vinden voor het geschil. De geschilleninstantie gaat hiertoe alleen over als klager instemt en de geschilleninstantie verwijst niet naar een bemiddelaar als uit de voorafgaande procedure blijkt dat daarvan geen positief resultaat mag worden verwacht.
- 9.3 Indien geen bemiddelingspoging wordt ondernomen en het geschil niet alsnog in der minne kan worden geschikt zendt de geschilleninstantie binnen tien werkdagen na ontvangst van het geschil een ontvangstbevestiging aan klager en licht deze in over het verdere verloop van de procedure.
- 9.4 Na ontvangst van het geschil als bedoeld in artikel 8.1 van dit reglement bericht de geschilleninstantie de aangeklaagde en indien relevant de zorgaanbieder over het ingediende geschil en de door de geschilleninstantie gevolgde werkwijze.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van het geschil

- 10.1 De geschilleninstantie verklaart klager niet ontvankelijk in zijn geschil indien meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip van de mededeling als bedoeld in artikel 17, 1^e lid Wkkgz en het tijdstip waarop klager zijn geschil aanhangig maakt bij de geschilleninstantie, dan wel dat klager naar het oordeel van de geschilleninstantie geen redelijk belang heeft bij de behandeling van het geschil. De geschilleninstantie blijft bevoegd het geschil in behandeling te nemen indien klager in redelijkheid geen

verwijt kan worden gemaakt van het niet in acht nemen van de in dit artikel bedoelde termijn.

- 10.2 Het geschil wordt door de geschilleninstantie tevens niet ontvankelijk verklaard als:
- het geschil geen betrekking heeft op handelen of nalaten van de zorgverlener c.a. als bedoeld in de Wkkgz., in casu op diens zorgverlening;
 - het geschil anoniem is ingediend;
 - het geschil is ingediend namens een klager, die daar niet mee instemt (en wiens instemming is vereist);
 - een gelijk geschil van de klager nog bij de geschilleninstantie in behandeling is;
 - het geschil al eerder door de geschilleninstantie is behandeld en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
- 10.3 Indien de geschilleninstantie besluit tot niet-ontvankelijkheid van het geschil doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en aangeklaagde.

Artikel 11 Vooronderzoek

- 11.1 De secretaris bevestigt aan klager de ontvangst van de klacht en informeert klager over de verdere procedure van behandeling.
- 11.2 Na ontvangst van de klacht als bedoeld in artikel 9 van dit reglement is de secretaris verantwoordelijk voor de voorbereiding van de behandeling door de geschilleninstantie. De bewaking van de in de Wkkgz c.a., dan wel in dit reglement genoemde termijnen maakt deel uit van deze verantwoordelijkheid.
- 11.3 Indien de secretaris aanstonds van mening is dat sprake is van kennelijke niet ontvankelijkheid van de klacht, overlegt hij hierover met de voorzitter van de geschilleninstantie. Indien de voorzitter het standpunt van de secretaris deelt, wordt de niet ontvankelijkheid schriftelijk aan klager meegedeeld.
- 11.4 De secretaris zorgt voor completering van het klachtdossier en verzoekt zo nodig klager, aangeklaagde of de klachtenfunctionaris om aanvullende documenten of verslagen.
- 11.5 De secretaris kan na overleg met en met instemming van aan klager een voorstel doen tot bemiddeling in het voorgelegde verschil. De secretaris stelt voor de bemiddeling een termijn van maximaal vier weken.
- 11.6 Klager en aangeklaagde delen aan de secretaris schriftelijk mee of de bemiddeling heeft geleid tot een minnelijke schikking, dan wel dat het geschil wordt doorgezet.
- 11.7 Als de secretaris van mening is dat voldoende informatie beschikbaar is voor behandeling van het geschil, doet hij de voorzitter een voorstel tot behandeling.
- 11.8 De voorzitter beslist met in acht neming van het in dit reglement bepaalde tot enkelvoudige dan wel meervoudige behandeling van het geschil.
- 11.9 Tenzij de voorzitter van de geschilleninstantie met inachtneming van het bepaalde in artikel 12 van dit reglement heeft besloten tot schriftelijke afhandeling van het geschil, regelt de secretaris namens de voorzitter de behandeling van het geschil ter zitting van de geschilleninstantie.

- 11.10 De secretaris treedt bij de behandeling van het geschil door de geschilleninstantie op als griffier. Hij verzorgt het verslag van de zitting en stelt met inachtneming van de aanwijzingen van de voorzitter de concept uitspraak van de geschilleninstantie op.
- 11.11 De secretaris draagt zorg voor de toezending van de uitspraak van de geschilleninstantie aan klager en aangeklaagde. Hij informeert partijen over de afhandeling van de verplichtingen die de geschilleninstantie heeft opgelegd.

Artikel 12 Behandeling van het geschil

- 12.1 De geschilleninstantie stelt door tussenkomst van de secretaris partijen op de hoogte van het verdere verloop van de procedure.
- 12.2 Ten behoeve van de oordeelsvorming kan de geschilleninstantie nadere informatie inwinnen en relevante stukken inzien, zo nodig of gewenst met instemming van partijen, met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden. De geschilleninstantie kan getuigen en deskundigen horen.
- 12.3 De geschilleninstantie kan op voorstel van de voorzitter besluiten tot schriftelijke afdoening van het geschil, tenzij één der partijen op grond van de procesinformatie die de secretaris heeft verstrekt te kennen geeft in persoon te willen worden gehoord, dan wel de geschilleninstantie het horen ter zitting noodzakelijk acht.
- 12.4 De geschilleninstantie houdt bij het aanwijzen van locaties van zittingen dan wel waar partijen zullen worden gehoord zoveel als redelijkerwijs mogelijk is rekening met de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van deze locaties voor klager en aangeklaagde. Eventuele lichamelijke beperkingen zijn een criterium in het kader van het bepaalde in dit artikel.
- 12.5 De aangeklaagde heeft na ontvangst van een daartoe strekkend verzoek van de geschilleninstantie tien werkdagen gelegenheid schriftelijk te reageren op het geschil. De geschilleninstantie kan aan klager de gelegenheid geven om binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek om op het bericht van de aangeklaagde te reageren. De reactie van klager wordt ter kennisneming aan de aangeklaagde gestuurd.
- 12.6 De geschilleninstantie hoort klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid, tenzij de voorzitter van de geschilleninstantie om zwaarwegende redenen anders besluit. Van het horen van een partij buiten aanwezigheid van de andere partij doet de voorzitter verslag aan die partij. Klager en aangeklaagde zijn gehouden gehoor te geven aan een oproep te verschijnen voor de geschilleninstantie.
- 12.7 Partijen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen)zijn voor de behandeling van het geschil en waarover de geschilleninstantie beschikt.
- 12.8 De stukken die door partijen in het geding zijn ingebracht worden aan de andere partij toegezonden, dan wel wordt de andere partij de gelegenheid geboden hiervan op andere wijze kennis te nemen.
- 12.9 De geschilleninstantie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en (hoor)zittingen.

- 12.10 Met de handhaving van de (proces)orde bij de behandeling van een geschil is de voorzitter belast. Hij kan daartoe alle maatregelen nemen en bevelen geven die hij nodig acht voor een ordelijk verloop van de zitting van de geschilleninstantie.

Artikel 13 Uitspraak van de geschilleninstantie

- 13.1 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van het geschil uitspraak door middel van een bindend advies.
- 13.2 De geschilleninstantie beslist naar redelijkheid en billijkheid met inachtneming van de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving.
- 13.3 De geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Het zogenaamde geheim van de raadkamer valt onder de geheimhoudingsplicht van de leden en de secretaris van de geschilleninstantie.
- 13.4 De uitspraak wordt schriftelijk gedaan is gedagtekend en door de voorzitter en de secretaris ondertekend. De uitspraak bevat, naast de gemotiveerde beslissing van de geschilleninstantie, de eventueel toegekende schadevergoeding, de wettelijk verschuldigde rente en een betalingsverplichting voor de aangeklaagde.
- 13.5 De geschillencommissie doet gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, onverminderd de in de Wkkgz genoemde maximum termijn, zo spoedig als mogelijk haar uitspraak.
- 13.6 De geschilleninstantie is bevoegd om naar aanleiding van haar uitspraak over het geschil aanbevelingen te doen.
- 13.7 De geschilleninstantie doet haar uitspraak schriftelijk toekomen aan klager en aan aangeklaagde en zo nodig of gewenst aan de zorgaanbieder.
- 13.8 Uitspraken door middel van een bindend advies van de geschilleninstantie worden niet tot personen herleidbaar gepubliceerd op de website van het NIBIG.

Artikel 14 Beëindiging van de procedure

De behandeling van het geschil is geëindigd wanneer de geschilleninstantie daarover finaal heeft beslist. De behandeling van het geschil wordt beëindigd wanneer partijen instemmen met een minnelijke schikking.

Artikel 15 Registratie en bewaring

- 15.1 De secretaris van de geschilleninstantie legt een archief aan, waarin de geschillendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen toegang tot de dossiers hebben.
- 15.2 De dossier en de relevante registratiegegevens ervan worden gedurende vijf jaren in het archief van de geschilleninstantie bewaard.

Artikel 16 Jaarverslag

- 16.1 De geschilleninstantie maakt jaarlijks voor 1 mei een geanonimiseerd verslag openbaar betreffende haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. In het verslag wordt in elk geval aangegeven:
- de samenstelling van de geschilleninstantie
 - beknopte omschrijving van de geschillenregeling
 - aantal en aard van de behandelde geschillen
 - de uitspraken, bevindingen en adviezen van de geschilleninstantie.
- 16.2 De voorzitter van de geschilleninstantie biedt het jaarverslag aan, aan de directeur van het NIBIG, die zorg draagt voor toezending aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, aan het bestuur van SNW en aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de site van het NIBIG.

Artikel 17 Geheimhouding en privacy

- 17.1 Tenzij op grond van een wettelijke bepaling anders is bepaald, zijn allen die bij de behandeling van een geschil betrokken zijn geweest tot geheimhouding verplicht van alles wat hen uit hoofde van die behandeling is bekend geworden, dan wel tot geheimhouding van alle feiten, zaken en omstandigheden waarvan zij het vertrouwelijke karakter kunnen begrijpen of vermoeden.
- 17.2 De geheimhoudingsplicht van leden en secretaris van de geschilleninstantie duurt voort ook na beëindiging van het lidmaatschap van de geschilleninstantie.

Artikel 18 Kosten van de procedure

- 18.1 De kosten van de behandeling van een geschil door de geschilleninstantie komen voor rekening van de aangeklaagde met een maximum van € 10.000,00, tenzij de geschilleninstantie in haar uitspraak anders bepaalt. De zorgverlener / aangeklaagde heeft hiertoe een deugdelijke beroepsaansprakelijk- verzekering afgesloten, waarvan hij het bewijs bij de inschrijving bij het NIBIG heeft overlegd. In een gelijke dekking van aansprakelijkheid dient de aangeklaagde te voorzien voor wat betreft de eventuele schadevergoeding, waartoe hij door de geschilleninstantie is veroordeeld.
- 18.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 6, 1^e lid onder g van de Uitvoeringsregeling Wkkgz van 8 december 2015, worden voor de behandeling van een geschil door de geschilleninstantie als regel aan klager geen kosten in rekening gebracht. In elk geval zal de toerekening van kosten aan klager nimmer meer bedragen dan € 500,00.
- 18.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 12 lid 10 van dit reglement kunnen betrokken partijen zich desgewenst en voor eigen rekening laten bijstaan door een door partijen zelf aangewezen persoon. De overige door partijen gemaakte kosten voor de procedure van de behandeling van het geschil komen eveneens voor rekening van partijen zelf.

Artikel 19 Bekendmaking van de geschillenregeling

Het NIBIG draagt zorg voor ruime bekendmaking van deze geschillenregeling. In ieder geval wordt aan alle bij het NIBIG ingeschreven zorgverleners digitaal een exemplaar van dit

reglement verstrekt, met de aanbeveling aan het reglement in hun praktijk kenbaarheid te geven.

Artikel 20 Slotbepalingen

- 20.1 Deze geschillenregeling heeft de instemming van SNW en wordt vastgesteld door het bestuur van het NIBIG. De regeling kan worden gewijzigd, dan wel ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, onder dezelfde voorwaarden van instemming van een representatieve cliëntenorganisatie.
- 20.2 Evaluatie van deze geschillenregeling vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het NIBIG door de geschilleninstantie, de representatieve cliëntenorganisatie en het NIBIG, gezamenlijk. De evaluatie vindt ten minste eenmaal per twee jaren plaats en de bevindingen en aanbevelingen uit het jaarverslag van de geschilleninstantie maken onderdeel uit van de evaluatie.
- 20.3 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter van de geschilleninstantie, gehoord de andere leden daarvan.
- 20.4 Deze geschillenregeling treedt in werking op 21 maart 2019.

Aldus vastgesteld te Ommen op 21 maart 2019