

Reglement Geschillencommissie Openbare apotheken

Versie d.d. 4 oktober 2016

Artikel 1 Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Klager*: de natuurlijke of rechtspersoon die een geschil indient. Klager kan zijn:
 - de patiënt;
 - een (wettelijk) vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van patiënt;
 - nabestaanden van een overleden patiënt;
 - een vereniging of stichting met volledige rechtsbevoegdheid, indien deze vereniging of stichting blijkt haar statuten een belang behartigt dat in geding is in een geschil.
- b. *Commissie*: de Geschillencommissie Openbare Apotheken, ingesteld en in stand gehouden door de Stichting.
- c. *Geschilondersteuner*: medewerker van of persoon werkzaam voor de Stichting, belast met geschilopvang.
- d. *Aangeklaagde*: een bij de commissie aangesloten openbare apotheek, zoals bedoeld in de Wkkgz. De openbare apotheek wordt in deze vertegenwoordigd door de gevestigd apotheker, zoals ingeschreven in het register voor gevestigde apothekers op basis van artikel 61 lid 5 van de Geneesmiddelenwet. Bij klachten jegens de gevestigd apotheker dan wel enige persoon werkzaam in, of ten behoeve van de openbare apotheek, wordt de gevestigd apotheker aangesproken.
- e. *Geschil*: er is sprake van een geschil indien:
 - Klager, na afloop van de behandeling van zijn klacht op basis van de klachtenregeling, niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld, dan wel over de uitkomst van de klachtenprocedure;
 - klager van mening is dat gehandeld is in strijd met de Klachtenregeling;
 - van klager, in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht, op basis van de Klachtenregeling, indient bij aangeklaagde, een en ander conform artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz en de memorie van toelichting bij dit artikel;
 - wanneer een persoon die door aangeklaagde ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd van oordeel is dat de klacht niet is opgelost.
- f. *Geschilopvang*: het geven van informatie en advies aan klager en aangeklaagde over het procedurele verloop van de geschilprocedure bij de commissie. Er wordt geen inhoudelijke ondersteuning geboden.
- g. *Klacht*: een klacht kan zijn:
 - een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen dan wel nalaten, jegens een patiënt in het kader van zorgverlening op het gebied van de openbare farmacie. Onder gedraging wordt verstaan elk handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt, met name de behandeling en/of bejegening, maar tevens de organisatie van de praktijkvoering.
- h. *Klachtbehandeling*: behandeling van een klacht met ondersteuning van een klachtenfunctionaris, zoals vermeld in de artikelen 13 tot en met 17 van de Wkkgz.
- i. *Klachtenregeling*: de door de KNMP, op grond van de artikelen 13 tot en met 17, opgestelde Klachtenregeling Openbare Apotheken, zoals vastgesteld d.d. **xxx**.
- j. *KNMP*: Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie.
- k. *Patiëntenfederatie*: Patiëntenfederatie Nederland.
- l. *Reglement*: het Reglement Geschillencommissie Openbare Apotheken.
- m. *RvA*: Raad van Advies van de Stichting, orgaan zoals beschreven in haar statuten.
- n. *RvT*: Raad van Toezicht van de Stichting, orgaan zoals beschreven in haar statuten.
- o. *Stichting*: de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg.

- p. *Wkkgz*: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg).

Artikel 2 Doelstelling

Het reglement kent de volgende doelstellingen:

- a. het bieden van een laagdrempelige mogelijkheid tot het indienen van een geschil;
- b. het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde;
- c. het onderzoeken en beoordelen, door middel van een bindende uitspraak, van de gegrondheid van een geschil;
- d. de mogelijkheid tot het toekennen van een schadevergoeding tot een bedrag van € 25.000;
- e. het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de farmaceutische zorg.

Artikel 3 Taak

Taak van de commissie is het, op uniforme en onpartijdige wijze en met inachtneming van de eisen van een behoorlijk proces, beslechten van een door of namens patiënt ingediend geschil. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of een minnelijke oplossing tussen partijen te bevorderen.

Artikel 4 Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit een door de Stichting te bepalen aantal leden.
2. De voorzitters van de commissies dienen onafhankelijk te zijn en worden door de stichting aangezocht en benoemd. Het bestuur van de Stichting zal de RvT en/of de RvA inzake een voorgenomen benoeming consulteren.
3. De leden deskundigen worden door de Stichting benoemd op eenzijdig bindende voordracht van de aangesloten zorgaanbieder(s) voor het deskundigheidsgebied waartoe degene behoort tegen wie het geschil aanhangig is.
4. De leden namens patiënten worden door de Stichting benoemd op eenzijdig bindende voordracht van vertegenwoordigers van cliënten- of patiëntenorganisaties.
5. De voorzitter dient een jurist te zijn en te beschikken over de titel meester in de rechten. De voorzitter beschikt over kennis en ervaring op het gebied van geschilbeslechting, aansprakelijkheidsrecht en het gezondheidsrecht. De voorzitter is bij voorkeur werkzaam, dan wel werkzaam geweest, als (burgerlijk) rechter.
6. Benoeming van de voorzitter en de leden geschiedt voor een termijn van vier jaar. Herbenoeming, voor een periode van vier jaar, is maximaal twee keer mogelijk. Daarmee bedraagt de maximale zittingstermijn 12 jaar.
7. Bij een voornemen tot herbenoeming van een lid zal het bestuur dit voornemen ter advisering voorleggen aan de RvT en/of de RvA.
8. Bij een voornemen tot herbenoeming van een voorzitter zal het bestuur dit voornemen ter consultatie voorleggen aan de RvT en/of de RvA.
9. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris, tevens zijnde jurist. De secretaris heeft geen stem in de beraadslaging en beslissing van de commissie.
10. Bij de behandeling van een geschil bestaat de commissie uit een oneven aantal leden van maximaal vijf. De commissie bestaat in ieder geval uit een voorzitter en één dan wel twee leden benoemd op voordracht van de aangesloten zorgaanbieder(s) waartoe degene behoort jegens wie het geschil aanhangig is en één dan wel twee leden op voordracht van vertegenwoordigers van cliënten- of patiëntenorganisaties (bij een samenstelling van de commissie uit drie respectievelijk vijf leden).

Artikel 5 Indienen van een geschil

1. Een geschil moet schriftelijk, in de Nederlandse taal gesteld, worden ingediend bij de Stichting.
2. Schriftelijke indiening kan plaatsvinden door middel van insturen per post of per e-mail.
3. Schriftelijke indiening kan tevens plaatsvinden door middel van het invullen en verzenden van het (digitale) geschilformulier op de website van de Stichting.
4. De Stichting zal, ten behoeve van de indiening zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel, een modelformulier publiceren op haar website, dat door een klager zo nodig kan worden uitgeprint, ingevuld en opgestuurd.
5. Klager dient bij schriftelijke indiening in ieder geval de volgende gegevens te vermelden:
 - a. de naam, voornaam, het adres en telefoonnummer van klager;
 - b. indien klager namens patiënt een geschil indient: de naam, voornaam en geboortedatum van patiënt;
 - c. het geschil en de feiten en gronden waarop dit berust;
 - d. indien bekend: de naam en het werkadres van aangeklaagde;
 - e. de naam van de klachtenfunctionaris die betrokken is geweest bij de behandeling van het geschil op basis van de Klachtenregeling.
6. Aangeklaagde moet zich adequaat kunnen verweren tegen het geschil, zonodig met gebruikmaking van medische gegevens. In verband daarmee zal de Stichting aan klager relevante machtigings- en toestemmingsformulieren toezenden. Aan het niet verstrekken van de ingevulde en ondertekende machtigings- en/of toestemmingsformulieren kan de commissie de consequenties verbinden die haar onder de omstandigheden van het geval geraden voorkomen.
7. Klager is een door de Stichting vastgesteld bedrag aan griffierecht verschuldigd.
8. Het door de Stichting met ingang van 1 januari 2017 vastgestelde griffierecht bedraagt:
 - a. € 50 indien bij de indiening van het geschil geen vordering tot schadevergoeding wordt ingediend;
 - b. indien bij de indiening van het geschil tevens een vordering tot schadevergoeding wordt ingediend dan gelden de navolgende bedragen (nagenoeg gelijk aan het griffierecht bij de kantonrechter), afhankelijk van de hoogte van de te vorderen schadevergoeding:

-tot € 1.000:	€ 75;
-€ 1.000 tot € 5.000:	€ 100;
-€ 5.000 en hoger:	€ 125.
9. De Stichting kan, met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid, besluiten geen griffierecht te heffen dan wel het griffierecht te verminderen indien de verschuldigdheid van het griffierecht het voor een klager onmogelijk dan wel zeer moeilijk maakt om een geschil door de commissie te laten behandelen. De Stichting zal, ter bepaling of op onderhavige bepaling een geslaagd beroep kan worden gedaan, een protocol opstellen.
10. Een verzoek tot kwijtschelding van het griffierecht dient schriftelijk en gemotiveerd bij de Stichting te worden neergelegd.
11. Het griffierecht wordt door de Stichting, ongeacht de uitkomst van de geschilprocedure, niet terug betaald aan klager.
12. Indien klager niet binnen een redelijke termijn na een daartoe strekkend verzoek, voldoet aan het bepaalde in de leden 5, 6 en 7 van dit artikel en er ook geen sprake is van kwijtschelding van het griffierecht, wordt het geschil niet in behandeling genomen.
13. Als formele aanvangsdatum van de geschilprocedure geldt:
 - a. de datum waarop de gegevens, de toestemmings- en machtigingsformulieren én de betaling zoals vermeld in de leden 5, 6 en 7 van dit artikel door de Stichting zijn ontvangen
 - b. bij kwijtschelding van het griffierecht: de datum waarop de gegevens en de toestemmings- en machtigingsformulieren zoals vermeld in de leden 5 en 6 zijn ontvangen.
14. Aangeklaagde zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de formele aanvangsdatum van de geschilprocedure, door de Stichting schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de ontvangst van het geschil. In dit schrijven zal aan aangeklaagde

informatie worden verstrekt over de wijze van behandeling van het geschil. Daarbij zal een afschrift van het klachtschrift van klager worden bijgesloten.

15. Een geschil moet worden ingediend binnen vijf jaar. De termijn van vijf jaar vangt aan op de dag waarop de gedraging of het nalaten, waar het geschil betrekking op heeft, heeft plaatsgevonden dan wel bekend is geworden dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn bij patiënt.
16. Op het moment dat klager, op enig moment gedurende de geschilprocedure, te kennen geeft zijn geschil in te willen trekken, zal de geschilprocedure, met schriftelijke kennisgeving daarvan aan partijen, worden gestaakt.

Artikel 6 Geschilondersteuner

1. De Stichting kan, op verzoek van ieder der partijen, voor de duur van de geschilprocedure een vaste geschilondersteuner toewijzen aan de klager dan wel aangeklaagde. De geschilondersteuner ondersteunt een partij in het kader van de geschilopvang.
2. Op verzoek van klager kan de geschilondersteuner reeds voorafgaand aan de geschilprocedure toegewezen worden ter ondersteuning bij het indienen van het geschil.

Artikel 7 Ontvankelijkheid

1. Een geschil wordt niet ontvankelijk verklaard:
 - a. indien een geschil wordt ingediend door een (natuurlijk dan wel rechts-)persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - b. indien er, zonder dat sprake is van een grond genoemd in artikel 21 lid 1 sub c van de Wkkgz, geen klachtbehandeling heeft plaatsgevonden;
 - c. indien niet voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 5 lid 15;
 - d. indien, gelijktijdig met het indienen van het geschil een vordering tot schadevergoeding wordt ingediend welke het bedrag van € 25.000 overschrijdt.
2. De commissie neemt een geschil niet in behandeling indien het een geschil betreft waaromtrent reeds bij enige geschilleninstantie dan wel de burgerlijke rechter een procedure aanhangig is gemaakt dan wel reeds een uitspraak over de inhoud van het geschil door één van deze instanties is gedaan.
3. De commissie staakt de geschilprocedure indien tijdens de procedure blijkt dat het totale bedrag aan schadevergoeding meer bedraagt dan € 25.000, tenzij klager bereid is te verklaren, op grond van de feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil, zijn vordering tot schadevergoeding te beperken tot € 25.000 en afstand te doen van het meerdere.

Artikel 8 Vooronderzoek

1. Op het moment dat voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 5 lid 13, wordt door de secretaris een vooronderzoek opgestart.
2. Partijen hebben het recht zich tijdens het vooronderzoek door derden te laten bijstaan of te vertegenwoordigen.
3. De secretaris stelt partijen in de gelegenheid door hem te worden gehoord.
4. De secretaris is bevoegd om getuigen en deskundigen te horen.
5. De secretaris is bevoegd om, indien voorafgaand aan het geschil sprake is geweest van klachtbehandeling, bij de in dat traject betrokken klachtenfunctionaris, klager en aangeklaagde zoveel mogelijk inlichtingen in te winnen over het verloop van deze klachtbehandeling.
6. De secretaris draagt zorg voor een adequate verslaglegging van alle verklaringen van partijen dan wel getuigen en deskundigen die in het kader van het vooronderzoek worden gehoord.
7. De secretaris draagt er zorg voor dat partijen over en weer in kennis worden gebracht van alle standpunten en feiten die tijdens het vooronderzoek naar voren worden gebracht.

8. De secretaris is bevoegd om, indien en zodra hem op basis van verkregen informatie blijkt dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, de behandeling van een geschil een mogelijk spoedeisend karakter heeft, het geschil terstond door te verwijzen naar de voorzitter. De voorzitter kan vervolgens besluiten om uitspraak te doen op grond van lid 11 van dit artikel dan wel het geschil te verwijzen ter behandeling in de commissie.
9. De secretaris is bevoegd om voorstellen te doen om partijen te bewegen tot een minnelijke oplossing van het geschil te komen.
10. Een minnelijke oplossing komt tot stand indien beide partijen daarmee, schriftelijk, instemmen.
11. Indien sprake is van een minnelijke oplossing op grond van lid 8 van dit artikel geeft klager daarmee te kennen zijn geschil in te trekken en zal de geschilprocedure worden afgesloten.
12. Indien uit het vooronderzoek blijkt dat voldoende informatie beschikbaar is om tot een uitspraak te komen dan wel dat het geschil kennelijk ongegrond is kan de voorzitter, op voorstel van en gehoord de secretaris, besluiten een eindbeslissing te geven. De beslissing in deze wordt op schrift gesteld en met redenen omkleed, met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.
13. Het bepaalde in lid 11 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing indien uit het vooronderzoek blijkt dat sprake is van niet-ontvankelijkheid.
14. Indien geen sprake is van het bepaalde in de leden 8 tot en met 12 van dit artikel, wordt het vooronderzoek gesloten, waarna verwijzing van het geschil ter behandeling in de commissie plaats zal vinden.

Artikel 9 Behandeling van geschillen

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen.
2. De commissie stelt partijen over en weer in de gelegenheid hun standpunten naar voren te brengen en toe te lichten en zich uit te laten over alle bescheiden en andere gegevens die tijdens het geschil worden ingebracht.
3. De commissie kan, ambtshalve dan wel op verzoek van (een der) partijen, partijen oproepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en tijd vast en stelt partijen daarvan op de hoogte. De commissie tracht bij de vaststelling in deze zo veel als mogelijk rekening te houden met de (on)mogelijkheden van partijen. Aan het niet verschijnen van (een der) partijen kan de commissie die gevolgtrekking verbinden die haar geraden voorkomt.
4. Indien sprake is van een geschil met een mogelijk spoedeisend karakter, zoals genoemd in artikel 8 lid 7, kan de voorzitter besluiten om partijen zo spoedig mogelijk te horen.
5. Partijen kunnen getuigen en deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de commissie aan haar te zijn doorgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting door de commissie aan de wederpartij ter kennis gebracht.
6. De commissie kan, indien zij dat nodig acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen en deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De commissie stelt partijen daaromtrent in kennis. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken verkorten of verlengen.
7. De commissie is bevoegd om partijen te bewegen tot een minnelijke oplossing van het geschil te komen. Indien beide partijen, mondeling ten overstaan van de commissie, dan wel schriftelijk instemmen met een minnelijke oplossing, dan zal de commissie de inhoud daarvan neerleggen in de vorm van een bindend advies.

Artikel 10 Termijnen

1. De commissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil, als bepaald in artikel 5 lid 13, uitspraak.
2. In alle gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.

Artikel 11 Zitting

1. De Stichting houdt, bij het aanwijzen van locaties waar partijen zullen worden gehoord, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is rekening met de bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze locaties voor klager en aangeklaagde.
2. Eventuele lichamelijke beperkingen worden meegenomen in het kader van het bepaalde in lid 1 van dit artikel.

Artikel 12 Uitspraak commissie

1. De commissie doet uitspraak door middel van een bindend advies.
2. De commissie oordeelt op basis van de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.
3. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. Het bindende advies bevat, naast de gemotiveerde, met redenen omklede beslissing, in ieder geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindende advies;
 - d. de ondertekening van het bindende advies en
 - e. de gronden voor de gegeven beslissing.
5. De commissie is bevoegd om in haar bindende advies:
 - a. zo nodig aanbevelingen te doen;
 - b. een schadevergoeding vast te stellen tot een bedrag van maximaal € 25.000;
 - c. een wettelijke rente over het op basis van het in lid 5, sub b van dit artikel toegekende bedrag aan schadevergoeding toe te kennen;
 - d. een betalingsverplichting vast te stellen en
 - e. iedere beslissing te nemen die zij redelijk acht ter beëindiging van het geschil.
6. De beslissing tot het toekennen van een schadevergoeding kan worden genomen indien daartoe door klager bij aanvang van de formele geschilprocedure zoals bepaald in artikel 5 lid 8 een verzoek is ingediend.
7. Een verzoek tot schadevergoeding wordt beoordeeld naar Nederlands recht.
8. De commissie kan in haar uitspraak bepalen dat, indien er sprake is van een geheel of gedeeltelijk gegrond geschil, aangeklaagde het op grond van artikel 5 lid 8 sub a. of b. betaalde griffierecht, geheel of gedeeltelijk aan klager moet vergoeden.
9. Het bepaalde in lid 8 van dit artikel is tevens van toepassing indien de commissie het geschil weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.
10. De commissie kan in haar uitspraak niet bepalen dat partijen worden veroordeeld tot betaling van de kosten van behandeling van het geschil, tenzij de commissie van oordeel is dat sprake is van kosten die nodeloos zijn veroorzaakt.
11. Indien de commissie van oordeel is dat sprake is van nodeloos veroorzaakte kosten op grond van lid 10 kan de commissie in haar uitspraak bepalen dat de partij(en) die zij daarvoor verantwoordelijk acht word(t)en veroordeeld tot betaling van deze kosten, ieder tot een bedrag van maximaal € 500.
12. Uitspraken worden, binnen een week na vaststelling daarvan door de commissie, in afschrift verzonden aan partijen.
13. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek daartoe een kennelijke rekenfout of schrijffout in het bindende advies herstellen dan wel, indien de

gegevens genoemd in dit artikel, lid 4 sub a tot en met c onjuist zijn vermeld, tot verbetering van die gegevens overgaan.

14. Een verzoek op basis van lid 11 van dit artikel wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.

Artikel 13 Kosten

De door partijen ter zake van de geschilprocedure gemaakte kosten komen voor eigen rekening.

Artikel 14 Publicatie

Uitspraken van de commissie worden, niet tot personen herleidbaar, gepubliceerd op de website van de Stichting.

Artikel 15 Geheimhouding

De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden secretaris en alle medewerkers van de Stichting zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van een geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 16 Wraking en verschoning

1. De voorzitter en ieder van de leden van de commissie, die met de behandeling van een geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid.
2. De secretaris kan niet worden gewraakt.
3. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd gedaan te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dan dient het verzoek vervolgens binnen uiterlijk een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal aangehouden worden totdat op het verzoek tot wraking is beslist.
4. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingskamer van de Stichting. De gewraakte leden van de commissie maken geen deel uit van de wrakingskamer. De wrakingskamer neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een verzoek tot wraking is neergelegd in het wrakingsprotocol.
5. Op grond van de feiten en omstandigheden als bedoeld in lid 1 van dit artikel kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de commissie, die aan de behandeling van een geschil (zullen) deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten en omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
6. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden).
7. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Artikel 17 Jaarverslag

1. De Stichting publiceert jaarlijks, uiterlijk op 1 mei, een verslag over de werkzaamheden van de commissie in het voorafgaande jaar. Het jaarverslag biedt in ieder geval inzicht in de bij de commissie aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van de geschillen die aan haar zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan.

2. De Stichting publiceert het jaarverslag op haar website.
3. De Stichting stuurt een afschrift van het jaarverslag naar tenminste de volgende partijen:
 - a. het Staatstoezicht op de volksgezondheid;
 - b. de Patiëntenfederatie en
 - c. de KNMP.

Artikel 18 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.
2. Dit reglement is, na goedkeuring door de KNMP en de Patiëntenfederatie, vastgesteld op 4 oktober 2016. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2017.
3. Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van de Stichting.
4. Wijzigingen in het reglement worden per ommegaande gepubliceerd op de website van de Stichting.
5. Aan eenieder die daarom verzoekt wordt, kosteloos, een exemplaar van dit reglement verstrekt.