

## Huishoudelijk reglement Geschillencommissies Huisartsenzorg en Openbare Apotheken

Het huishoudelijk reglement beschrijft de werkwijze van de Geschillencommissies Huisartsenzorg en Openbare Apotheken. Deze werkwijze is gebaseerd op het Reglement van beide Geschillencommissies. Tevens geeft het huishoudelijk reglement nadere invulling aan het Reglement.

### Artikel 1 Rol van de secretaris

1. De Geschillencommissies worden ondersteund door een secretaris. De secretaris heeft de administratieve verwerking van aan de Geschillencommissies voorgelegde geschillen tot taak. Dit betreft onder meer het registreren van een klacht en het voeren van correspondentie met de klager en de aangeklaagde. Een en ander geschiedt op een zodanige wijze dat de privacy van de klager en van de aangeklaagde volgens de wettelijke vereisten in acht wordt genomen.
2. De secretaris is onpartijdig en informeert zowel klager als aangeklaagde over de procedurele gang van zaken in de geschillenprocedure. Het behoort niet tot de taak van de secretaris de klager of aangeklaagde inhoudelijk te adviseren of bij te staan in het formuleren van klacht of verweer.

### Artikel 2 Klacht

1. De secretaris van de Geschillencommissie vermeldt de datum van ontvangst van de klacht.
2. De secretaris van de Geschillencommissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de klacht aan de klager door middel van een schriftelijke en/of elektronische ontvangstbevestiging, waarin de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
3. Indien klager geen schadevergoeding wil vorderen, wordt klager samen met de ontvangstbevestiging om toestemming gevraagd (bij wijze van een schriftelijke machtiging) voor inzage in de medische gegevens voor zover dit voor het onderzoek van de klacht noodzakelijk is. In de brief is aangegeven dat de machtiging binnen twee weken na verzending getekend retour moet worden gestuurd aan de secretaris. Tevens is in deze brief kenbaar gemaakt hoe de klager het griffierecht binnen twee weken na verzending factuur kan voldoen.
4. Indien door klager een schadevergoeding wordt gevorderd wordt gevraagd de hoogte van die schadevergoeding aan te geven, de onderbouwing daarvan en waar mogelijk te voorzien van bewijsstukken daarvan. Totdat deze stukken zijn ontvangen, wordt de klacht als niet voorgelegd beschouwd.
5. Nadat de hoogte en onderbouwing van de schadevergoeding is ontvangen wordt klager toestemming gevraagd (bij wijze van een schriftelijke machtiging) voor inzage in de medische gegevens voor zover dit voor het onderzoek van het geschil noodzakelijk is. In de brief is aangegeven dat de machtiging binnen twee weken na verzending getekend retour moet worden gestuurd aan de secretaris. Tevens is in deze brief kenbaar gemaakt hoe de klager het griffierecht binnen twee weken na verzending factuur dient te voldoen.
6. Op grond van het Reglement geldt dat de klacht in behandeling wordt genomen na retourontvangst van de machtiging en de betaling van het griffierecht. De datum van ontvangst van het klaagschrift, de benodigde stukken, de medische machtiging en het griffierecht wordt door de Geschillencommissie beschouwd

als de datum waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Op dat moment vangt de termijn van zes maanden aan als bedoeld in artikel 22 lid 1 Wkkgz.

7. Indien geen reactie wordt ontvangen naar aanleiding van de ontvangstbevestiging binnen vier weken na verzending, wordt een rappel gestuurd aan klager, waarin wordt meegedeeld dat tot sluiting van de klacht wordt overgegaan indien de gevraagde nadere stellingname niet wordt vernomen binnen twee weken na verzending.
8. Mocht een klager op een later tijdstip alsnog willen overgaan tot indiening van de klacht, is dat mogelijk door het opnieuw indienen via de website van SKGE. Daarbij dient rekening gehouden te worden met de verjaringstermijn van vijf jaar mits dit nog is binnen de algemene verjaringstermijn van vijf jaar.

### **Artikel 3 Verweerschrift**

1. Na het in behandeling nemen van de klacht stelt de secretaris van de Geschillencommissie de aangeklaagde in de gelegenheid een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift bevat het verweer en de gronden waarop het berust.
2. Voor het indienen van het verweer geldt een termijn van maximaal drie weken. Verweerder kan gemotiveerd verzoeken een eenmalig uitstel van maximaal twee weken te verlenen. Dit verzoek wordt niet toegekend tenzij de Geschillencommissie is gebleken van klemmende, bijzondere omstandigheden die tot uitstel nopen. De secretaris bevestigt de ontvangst van het verweerschrift binnen een week schriftelijk en/of elektronisch.
3. Een afschrift van het ingediende verweerschrift wordt binnen een week na ontvangst ervan door de secretaris per post of elektronisch verzonden naar klager.
4. Wordt geen, althans niet tijdig, verweerschrift ingediend, dan doet de Geschillencommissie uitspraak op basis van de inleidende klacht en de bijbehorende stukken.

### **Artikel 4 Replik en dupliek**

1. Indien de geschillencommissie een tweede schriftelijke ronde gelast bedraagt de termijn voor het indienen van repliek en dupliek telkens twee weken.
2. Klager dan wel verweerder kunnen gemotiveerd verzoeken een eenmalig uitstel van maximaal twee weken te verlenen. Dit verzoek wordt niet toegekend tenzij de Geschillencommissie is gebleken van klemmende, bijzondere omstandigheden die tot uitstel nopen. De secretaris bevestigt de ontvangst van de repliek en dupliek schriftelijk en/of elektronisch binnen een week.
3. Een afschrift van de repliek en dupliek wordt binnen een week na ontvangst ervan door de secretaris per post of elektronisch verzonden naar respectievelijk klager en aangeklaagde.

### **Artikel 5 Zitting**

1. In geval de Geschillencommissie een hoorzitting bepaalt geldt het volgende. De zitting heeft een besloten karakter. Dit betekent dat –in beginsel- buiten klager en aangeklaagde en hun mogelijke gemachtigden niemand toegelaten zal worden.
2. De secretaris nodigt de klager en aangeklaagde schriftelijk en/of elektronisch uit op de zitting te verschijnen, onder mededeling van de plaats, de dag en het uur van aanvang van het onderzoek op de zitting, de samenstelling van de Geschillencommissie en – voor zover dit aan de orde is – de namen van de getuigen en de deskundigen die zijn uitgenodigd of opgeroepen.
3. De voorzitter opent, leidt en sluit de zitting. Hij handhaaft de orde op de zitting. De voorzitter kan degene die tijdens de zitting de orde verstoort dan wel tekenen van goed- of afkeuring geeft, laten verwijderen.

#### **Artikel 6 Sluiting van het onderzoek**

1. Na repliek en dupliek dan wel na de sluiting van het onderzoek ter zitting wordt elke vorm van correspondentie over de behandelde zaak met de Geschillencommissie, zijn leden en zijn secretariaat daaronder begrepen, niet aan het dossier toegevoegd, tenzij daarover met partijen ter zitting afspraken zijn gemaakt.
2. De secretaris zendt eventuele brieven en andere berichten die zijn verstuurd in strijd met het bepaalde in het eerste lid onverwijld retour aan de afzender.

#### **Artikel 7 Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en in de geest van dit reglement en het Reglement van de Geschillencommissies.
2. Dit huishoudelijk reglement wordt gepubliceerd op de website van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Wijzigingen in het reglement worden per ommekeer gepubliceerd op de website van de Stichting.
3. Dit huishoudelijk reglement kan door de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) worden gewijzigd.

Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld op 23 oktober 2018.

Het huishoudelijk reglement geldt vanaf 23 oktober 2018.