

**Geschillenreglement**

**SEMH**

**Leverancier – Cliënt**

Geldig per 5 april 2007

Code: ERK

Volgnummer: 1

Secretariaat SEMH(Stichting Erkenningsregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen):

Postbus 526

2400 AM Alphen aan den Rijn

tel: 0172-414814

fax: 020-5248118

[www.semh.info](http://www.semh.info)

[info@semh.info](mailto:info@semh.info)

## **Artikel 1 Begrippen**

Hierna wordt verstaan onder:

### *Leverancier*

Een door de Stichting erkend en in het Register ingeschreven leverancier.

### *Clïënt:*

De natuurlijke persoon die een overeenkomst tot vervaardiging en/of levering van een medisch hulpmiddel(verstrekking) heeft met een leverancier.

### *Geschil*

Een uiting van onvrede door een cliënt bij een leverancier, waarover de cliënt en de leverancier niet tot overeenstemming zijn gekomen en waarover door de Klachtencommissie, bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, een uitspraak is gedaan en, aangezien de cliënt het niet eens is met de uitspraak van de Klachtencommissie, door deze als geschil is aangemeld bij het Secretariaat van de Stichting.

### *Geschillencommissie*

Een uitvoerend orgaan van de Stichting. De taak van de Geschillencommissie wordt omschreven in artikel 3 van dit geschillenreglement.

### *Inhoudelijk deskundige*

Een lid van de Geschillencommissie met inhoudelijke kennis en expertise over de branche waarop het Geschil betrekking heeft.

Het betreft de navolgende branches.

Orthopedisch Schoentechnisch Bedrijf (OSB)

Orthopedische Instrumentmakerij (OIM)

Therapeutische Elastische Kousen (TEK)

Foundation Speciaal Zaken (FSZ)

Medisch Speciaal Zaken (MSZ)

Haarwerkers (HWK)

De inhoudelijk deskundige wordt door de branchevereniging voorgedragen en door het bestuur van de Stichting benoemd.

### *Medisch deskundige*

Een medicus gespecialiseerd op het vakgebied van de branche waarop het Geschil betrekking heeft, en geen relatie heeft met Leveranciers.

Deze medicus wordt door de branchevereniging voorgedragen en door het bestuur van de Stichting benoemd.

### *Human Related Intended Use*

Het geheel van medische diagnose beperkingen en activiteiten die leiden tot het beoogd gebruik van het hulpmiddel door de cliënt.

### *Register*

Het register van door de Stichting erkende leveranciers.

### *Secretariaat*

Het secretariaat van de Stichting.

### *Stichting:*

De Stichting Erkenningsregeling voor leveranciers van Medische Hulpmiddelen (SEMH).

### *Toetsingscommissie*

Uitvoerend orgaan van de SEMH die toetsingen verricht bij opdrachtgevers.

### **Artikel 2 Samenstelling**

1. De Geschillencommissie bestaat uit een door de Stichting nader te bepalen aantal onafhankelijke leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de Stichting. De administratieve ondersteuning van de Geschillencommissie wordt gevoerd door het secretariaat.
2. De Geschillencommissie bestaat in ieder geval uit: een juridisch geschoold voorzitter (welke de titel van meester in de rechten dient te hebben), een medisch deskundige alsmede een inhoudelijk deskundige.  
De identiteit van de medisch deskundige en de inhoudelijk deskundige is afhankelijk van de branche waarop het geschil betrekking heeft.  
Per afzonderlijk geschil kan de samenstelling van de Geschillencommissie door het Secretariaat in samenspraak met de voorzitter worden bepaald.

### **Artikel 3 Taak**

1. De Geschillencommissie heeft tot taak het beslechten van geschillen ten aanzien van de totstandkoming en levering door een leverancier van een medisch hulpmiddel respectievelijk een verstrekking, inclusief diens bejegening van de cliënt, de uitvoering van een overeenkomsten tot productie en levering en de nazorg.
2. Beslechting van een geschil kan plaatsvinden door bemiddelen tussen cliënt en leverancier teneinde alsnog een schikking te bereiken dan wel door uitspraak te doen over een aangemeld geschil.
3. Bij de uitvoering van haar taak is de Geschillencommissie gehouden aan hetgeen is bepaald in het erkenningsreglement en de erkenningschema's die voor de leverancier, bedoeld in het eerste lid, gelden.
4. Daarnaast geeft de Geschillencommissie gevraagd of ongevraagd advies aan het Bestuur van de Stichting, en rapporteert, respectievelijk adviseert zij aan de Toetsingscommissie indien zij zulks nodig acht.

### **Artikel 4 Bevoegdheid**

1. De Geschillencommissie is bevoegd een bij het Secretariaat ingediend geschil te behandelen, maar dient binnen het kader te blijven van de door de cliënt aangevoerde klacht en bij hetgeen door beide partijen ter zitting bij de Klachtencommissie is aangevoerd.
2. De Geschillencommissie kan hierbij desgewenst nadere informatie inwinnen bij zowel de cliënt, de leverancier tegen wie het geschil zich richt, de Toetsingscommissie als bij de verwijzend arts. In geval informatie moet worden ingewonnen bij de verwijzend arts dient de cliënt daarvoor vooraf schriftelijk toestemming te hebben verleend.
3. De uitspraak van de Geschillencommissie is te allen tijde bindend voor de leverancier.
4. De Geschillencommissie is daarnaast bevoegd het Bestuur van de Stichting te adviseren over op te leggen sancties, alsmede over al hetgeen de kwalitatieve dienstverlening van de erkende leveranciers, waartoe ook de interne organisatie van deze leveranciers wordt gerekend, kan verbeteren.
5. Door de ondertekening van het Geschillenformulier, waarin een bepaling van bindendheid voor de cliënt is opgenomen, gaat de cliënt akkoord met het feit dat de uitspraak ook voor hem/haar bindend is.

### **Artikel 5 De aanmelding van geschillen**

1. Geschillen kunnen door of namens de cliënten schriftelijk en met redenen omkleed worden aangemeld bij het Secretariaat door middel van een door het Secretariaat te verstrekken geschillenformulier. Bij dit formulier wordt in ieder geval gevoegd de volledige uitspraak van de Klachtencommissie.
2. Door de ondertekening en indiening van het geschillenformulier bij het Secretariaat verleent de cliënt toestemming dat (door) de leverancier de medische diagnose ten aanzien van de Human related intended use zoals dit door de verwijzend arts aan hem/haar is verstrekt, alsmede alle overige naar het oordeel van de Geschillencommissie noodzakelijk geachte gegevens aan de Geschillencommissie | worden verstrekt ten behoeve van de beslechting van het geschil.

### **Artikel 6 Ontvankelijkheid**

Een geschil is niet ontvankelijk wanneer:

1. De cliënt niet binnen 3 maanden na datum van de uitspraak van de Klachtencommissie, bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, het geschil heeft aangemeld bij het Secretariaat.
2. De leverancier tegen wie het geschil is gericht op het tijdstip waarop de klacht is ontstaan, niet in het Register was ingeschreven als erkend(e) leverancier.

### **Artikel 7 Onbevoegdheid van de Geschillencommissie**

De Geschillencommissie is niet bevoegd een geschil in behandeling te nemen wanneer:

1. de cliënt het geschil respectievelijk de betrokken zaak reeds bij de burgerlijke rechter aanhangig heeft gemaakt, dan wel daarover door een rechter reeds uitspraak is gedaan;
2. de vordering van de cliënt uitsluitend van financiële aard is, dan wel
3. de vordering van de cliënt betrekking heeft op het ongedaan maken van een overeenkomst tot levering of aankoop van een product.

### **Artikel 8 De behandeling van geschillen**

1. Het Secretariaat stelt onmiddellijk na ontvangst van de aanmelding van het geschil de desbetreffende leverancier daarvan in kennis door middel van een kopie van het geschillenformulier Cliënten. De leverancier wordt daarbij de mogelijkheid gegeven om binnen een gegeven periode in contact te treden met de cliënt teneinde het geschil alsnog in der minne op te lossen.
2. Bij de melding als bedoeld onder 1 wordt de leverancier gevraagd een geschillenformulier Leverancier in te vullen waarin onder andere vragen worden gesteld over de aard van het geschil en wordt hem gevraagd het cliëntendossier toe te zenden naar het Secretariaat. Dit dossier dient, op straffe van doorhaling van de inschrijving in het Register, binnen 2 weken door de leverancier te worden toegezonden aan het Secretariaat. Daarnaast wordt de leverancier in de gelegenheid gesteld zijn inhoudelijke standpunt over het onderhavige geschil aan de Geschillencommissie kenbaar te maken.
3. Het complete geschillendossier, dat wil zeggen zowel de stukken van cliënt als leverancier, wordt in handen gesteld van de inhoudelijk deskundige respectievelijk de medisch deskundige van de Geschillencommissie. Aan de hand van dit dossier zal deze in eerste instantie bepalen of er eventuele aanvullende actie vanwege het Secretariaat nodig is voordat een zitting kan worden belegd.
4. Indien niet alsnog in der minne een oplossing van het geschil kan worden bereikt en het geschil derhalve door de Geschillencommissie moet worden beslecht roept het Secretariaat

beide partijen op voor een zitting, teneinde deze te horen en in staat te stellen verdere mondelinge toelichting te geven.

Het Secretariaat, de Geschillencommissie gehoord hebbende, bepaalt plaats, dag en uur van de zitting en stelt partijen daarvan schriftelijk op de hoogte. Tevens zal daarbij de samenstelling van de Geschillencommissie worden bekend gemaakt. Elk der partijen heeft het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of te doen vertegenwoordigen.

5. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen van deze getuigen/deskundigen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de Geschillencommissie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting door de Geschillencommissie aan de wederpartij ter kennis gebracht.
6. Op het moment dat bekend is dat een zitting zal moeten plaatsvinden dient elk der betrokken partijen zodanig mee te werken dat bedoelde zitting binnen vier weken na het voornemen daartoe ook daadwerkelijk plaatsvindt.
7. De Geschillencommissie kan, indien zij zulks noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of 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.

#### **Artikel 9 Niet-voortzetting of opschorting van de behandeling van een Geschil**

1. De Geschillencommissie kan tot en met de zitting besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien haar blijkt is gegeven dat dit geschil alsnog in der minne is opgelost.
2. De Geschillencommissie kan, indien door partijen alsnog wordt gewerkt aan een in der minne oplossing en dit voorafgaande aan de zitting aan het Secretariaat dan wel tijdens de zitting aan de Geschillencommissie wordt bekendgemaakt, kan de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie voor een nader te bepalen periode worden opgeschort.
3. Niet-voortzetting respectievelijk opschorting van de behandeling van een geschil, wordt zo spoedig mogelijk aan belanghebbenden en aan het bestuur van de Stichting bekend gemaakt.
4. Indien de opschorting, bedoeld in het tweede lid, niet heeft geleid tot een in der minne schikking respectievelijk de periode van opschorting zonder resultaat is verstreken zal behandeling van het geschil op een door het secretariaat te bepalen datum worden voortgezet.

#### **Artikel 10 Uitspraak**

1. De Geschillencommissie beslist met meerderheid van stemmen en doet zo kort mogelijk na zitting, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de datum van zitting schriftelijk uitspraak. Deze uitspraak wordt, via het Secretariaat, schriftelijk aan de cliënt toegezonden met afschrift aan de desbetreffende leverancier, alsmede aan het Bestuur van de Stichting.
2. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen en adressen van partijen;
  - b. de dagtekening, en
  - c. de gronden voor de gegeven beslissing.
3. De Geschillencommissie geeft geen oordeel over schadeclaims.
4. De Geschillencommissie rapporteert en adviseert daarnaast aan het bestuur van de Stichting indien de behandeling van een geschil daartoe aanleiding geeft. Ingeval van ernstige niet naleving van het erkenningsreglement kan zij het Bestuur van de Stichting adviseren over het opleggen van sancties, inclusief de doorhaling van de inschrijving in het Register aan de leverancier.

5. Indien naar het oordeel van de Geschillencommissie door een erkende leverancier niet of niet volledig wordt gehandeld in overeenstemming met de eisen zoals neergelegd in de desbetreffende erkenningsregeling kan zij het Bestuur adviseren om die leverancier op te dragen om binnen een bepaalde termijn te voldoen aan de eisen van de erkenningsregeling.  
Bij een dergelijk advies draagt het Bestuur van de Stichting de Toetsingscommissie op om bij de eerstvolgende toetsing extra alert toe te zien op de punten van kritiek.

#### **Artikel 11 *Wraking***

1. Een lid van de Geschillencommissie kan door elk der partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan tot uiterlijk een week voorafgaand aan de zitting waarop het geschil zal worden behandeld.
2. Het bestuur van de Stichting beslist of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de Geschillencommissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen.  
Dat lid is verplicht zulks te doen indien de overige leden van de Geschillencommissie die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de in het eerste lid bedoelde feiten of omstandigheden zich voordoen.
4. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

#### **Artikel 12 *Kosten***

De door partijen ter zake (van) de behandeling van het geschil gemaakte kosten worden door partijen zelf gedragen.

De Geschillencommissie is bevoegd om in dringende redenen, onder voorwaarde van schriftelijke onderbouwing van deze dringende redenen, de kosten van de procedure geheel of gedeeltelijk voor rekening te doen komen van één der partijen.

#### **Artikel 13 *Geheimhouding***

De leden van de Geschillencommissie, de aan de Geschillencommissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en overige medewerkers van de Stichting zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie, gegevens en bescheiden in relatie tot het geschil die bij hen ter kennis zijn gekomen.

#### **Artikel 14 *Slotbepalingen***

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschillencommissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
2. Elke aansprakelijkheid van de Geschillencommissie, dan wel de individuele leden ervan, terzake de uitvoering van hun taken, daaronder begrepen de toepassing van dit reglement, is uitdrukkelijk uitgesloten.