

Geschillenreglement

SEMH

Leverancier – Cliënt

Geldig per 17 september 2014

Code: ERK

Volgnummer: 2

Secretariaat SEMH (Stichting Erkenningregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen):

Postbus 526

2400 AM Alphen aan den Rijn

tel: 0172-414814

fax: 020-5248118

www.semh.info

info@semh.info

Artikel 1: Begrippen

Hierna wordt verstaan onder:

Bestuur:

Het bestuur van de Stichting

Branche:

Kenmerkend geheel van activiteiten uitgeoefend door leveranciers die onder dezelfde erkenningsregeling vallen, te weten

- Orthopedisch Schoentechnische Bedrijven (OSB)
- Orthopedische Instrumentmakerijen (OIM)
- Leveranciers van Therapeutische Elastische Kousen (TEK)
- Mammacare leveranciers (MMC)
- Leveranciers van diabetes -, incontinentie -, stoma - en/of wondverzorgingshulpmiddelen(DISW)
- Leveranciers van haarwerken (HWK)

Cliënt:

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

Geschil:

Een uiting van ontevredenheid door een cliënt, die door de Klachtencommissie ontvankelijk is verklaard en waarover uitspraak is gedaan en daarna door deze cliënt als geschil is aangemeld bij het Secretariaat.

Geschillencommissie:

Een commissie van minimaal drie ervaren personen die geschillen tegen door de SEMH erkende leveranciers zonder rechterlijke tussenkomst beslecht.

Inhoudelijk deskundige:

Een lid van de Geschillencommissie met inhoudelijke kennis en expertise, voorgedragen door de branchevereniging of Raad van Advies waarop het geschil betrekking heeft.

Klachtencommissie:

De Commissie, bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, verantwoordelijk voor de formele klachtenbehandeling van klachten tegen erkende leveranciers. Elke leverancier is verplicht bij een door de SEMH erkende klachtencommissie aangesloten.

Leverancier:

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

Medisch deskundige:

Een medisch gespecialiseerd lid van de Geschillencommissie, voorgedragen door de branchevereniging of Raad van Advies waarop het Geschil betrekking heeft.

Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg:

Beschrijving van het totale proces van hulpmiddelenzorg vanaf het formuleren van de hulpvraag tot en met de evaluatie daarvan. De procesbeschrijving hulpmiddelenzorg bestaat uit 8 onderdelen die ieder weer uitgewerkt zijn naar verschillende aspecten.

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:

De commissie inclusief de individuele leden daarvan, die toetsingen verricht bij leveranciers

Artikel 2: Samenstelling

1. De Geschillencommissie bestaat uit ten minste 3 door de Stichting benoemde 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); indien van toepassing een medisch deskundige; en een inhoudelijk deskundige. De identiteit van de medisch deskundige en de inhoudelijk deskundige is afhankelijk van de voordracht vanuit de Branche of Raad van Advies waarop het geschil betrekking heeft.
3. 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 van een medisch hulpmiddel respectievelijk een verstrekking door een leverancier, inclusief de bejegening en de nazorg.
2. Bij de uitvoering van haar taak is de Geschillencommissie gehouden aan hetgeen daarover is bepaald in het erkenningsreglement en het erkenningsschema van de Branche die op de betreffende leverancier van toepassing zijn, inclusief diens bejegening van de
3. Beslechting van een geschil kan plaatsvinden door:
 - bemiddelen tussen cliënt en leverancier waardoor alsnog een schikking kan worden bereikt;
 - een voor alle partijen bindende uitspraak.
4. De Geschillencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur en rapporteert respectievelijk adviseert de Toetsingscommissie, via het bestuur, indien zij dit nodig acht.

Artikel 4: Bevoegdheid

1. Indien geen schikking tussen partijen kon worden bereikt doet de Geschillencommissie een voor beide partijen bindende uitspraak, waarbij zij tevens rekening houdt met de eerdere eis van de cliënt en hetgeen door de beide partijen bij de behandeling door de Klachtencommissie is aangevoerd.
2. De Geschillencommissie is bevoegd nadere gegevens te vragen bij de cliënt en nadere informatie in te winnen bij de leverancier tegen wie het geschil zich richt inclusief de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg als dat voor de behandeling van het Geschil noodzakelijk wordt geacht, de Toetsingscommissie en de verwijzend arts. Ingeval informatie moet worden ingewonnen bij de verwijzend arts dient de cliënt daarvoor vooraf schriftelijk toestemming te hebben verleend.
3. De Geschillencommissie kan het bestuur adviseren over op te leggen sancties en eventuele maatregelen die de kwalitatieve dienstverlening van de leverancier inclusief diens interne organisatie kunnen verbeteren
4. 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. Een geschil kan door of namens een cliënt schriftelijk en met redenen omkleed worden aangemeld bij het Secretariaat door middel van het bij het Secretariaat te verkrijgen geschillenformulier Cliënten. Bij dit formulier wordt in ieder geval gevoegd een kopie van de volledige uitspraak van de Klachtencommissie over de klacht.
2. De termijn voor het indienen van een geschil bedraagt maximaal 3 maanden, te rekenen vanaf de datum van uitspraak van de Klachtencommissie.
3. De kosten voor het in behandeling nemen van een geschil bedragen Euro 50,-. Na gegronde verklaring van het geschil door de Geschillencommissie worden deze kosten aan de indiener terugbetaald

4. Door de ondertekening van het geschillenformulier verleent de cliënt aan de Geschillencommissie toestemming om de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg en overige naar het oordeel van de Geschillencommissie noodzakelijk geachte gegevens op te vragen bij de leverancier als dat voor de behandeling van het Geschil noodzakelijk is.

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 kosten voor het in behandeling nemen van het geschil niet door het secretariaat zijn ontvangen.
3. De leverancier tegen wie het geschil is gericht op het tijdstip waarop de klacht is ontstaan, niet in het Register was ingeschreven als erkend bedrijf.

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 een geschil de betrokken leverancier in kennis door middel van toezending 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 het geschillenformulier Leverancier in te vullen, waarin onder andere vragen worden gesteld over de aard van het geschil.
Tevens wordt gevraagd om het volledige relevante cliëntendossier aan de Geschillencommissie toe te zenden. De leverancier dient het geschillenformulier en het dossier vóór een nader aangegeven datum toe te zenden aan het Secretariaat. De leverancier kan daarnaast verdere informatie meesturen of zijn/haar inhoudelijke standpunt over het onderhavige geschil kenbaar maken.
Het niet tijdig toezenden van voornoemde bescheiden wordt aangemerkt als een weigering tot medewerking aan de geschillenprocedure.
3. Het complete geschillendossier, dat wil zeggen zowel de stukken van cliënt als van leverancier, wordt in handen gesteld van de voorzitter, de inhoudelijk deskundige dan wel indien van toepassing de medisch deskundige van de Geschillencommissie. Aan de hand van dit dossier zal de voorzitter in eerste instantie bepalen of een zitting noodzakelijk is om het geschil af te kunnen handelen, dan wel of er eventuele aanvullende actie of informatie vanwege het Secretariaat nodig is voordat een zitting kan worden belegd.
4. Indien het geschil door de Geschillencommissie niet zonder zitting kan worden afgehandeld 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. De kosten daarvan zijn voor rekening van de partij die van deze mogelijkheid van bijstand of vertegenwoordiging gebruik maakt.
5. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een

goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en hoedanigheden van deze personen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de

Geschillencommissie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting aan de wederpartij ter kennis gebracht.

De kosten van de getuigen of deskundigen zijn voor rekening van de partij die van deze mogelijkheid gebruik maakt.

6. Op het moment dat bekend is dat een zitting zal moeten worden belegd dient elk der betrokken partijen er aan mee te werken dat bedoelde zitting binnen vier weken na het voornemen daartoe kan plaatsvinden.
7. De Geschillencommissie is bevoegd verdere inlichtingen in te winnen, getuigen of deskundigen, te horen, een nader onderzoek in te stellen of een onderzoek in te laten stellen 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 opschorten.
3. Niet-voortzetting respectievelijk opschorting van de behandeling van een geschil, wordt, indien de mededeling van in der minne schikken voorafgaande aan de zitting is gedaan, zo spoedig mogelijk aan belanghebbenden en aan het bestuur bekend worden gemaakt. Indien deze mededeling tijdens de zitting wordt gedaan wordt de niet-voortzetting respectievelijk de opschorting onmiddellijk aan partijen bekend gemaakt.
4. Indien de opschorting gedurende de aangegeven periode, 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.
De extra kosten die zijn verbonden aan voortzetting van een opgeschorte zitting worden begroot op Euro 200,- en komen voor rekening van de leverancier, ongeacht de aard van de uitspraak van de Geschillencommissie.

Artikel 10: Uitspraak

1. De Geschillencommissie beslist met meerderheid van stemmen en doet zo kort mogelijk na zitting, doch uiterlijk binnen dertig dagen daarna schriftelijk uitspraak. Het Secretariaat stuurt de uitspraak naar de cliënt met afschrift aan de betrokken leverancier en aan het bestuur.
2. De uitspraak bevat, naast de beslissing over gegrondheid of ongegrondheid, 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. a. De Geschillencommissie rapporteert en adviseert daarnaast aan het Bestuur indien de behandeling van een geschil daartoe aanleiding geeft.
 - b. Ingeval van ernstige niet naleving van het erkenningsreglement kan zij het Bestuur adviseren over het opleggen van sancties, inclusief de doorhaling van de inschrijving in het Register aan de leverancier.
 - c. Indien door een erkende leverancier niet of niet volledig wordt gehandeld in overeenstemming met de eisen zoals neergelegd in de van toepassing zijnde erkenningsregeling kan zij het Bestuur adviseren om die leverancier op te dragen om binnen een bepaalde termijn te voldoen aan alle eisen van de erkenningsregeling. Bij opvolging van een dergelijk advies draagt het Bestuur de Toetsingscommissie op om bij de eerstvolgende toetsing extra alert toe te zien op de punten van kritiek.

Artikel 11: Wraking

1. Elk der partijen in een geschil kan een verzoek om wraking van een lid van de Geschillencommissie indienen bij het bestuur op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig oordeel over het desbetreffende geschil kunnen bemoeilijken.
Een wrakingsverzoek kan worden ingediend tot uiterlijk twee weken voorafgaand aan de zitting waarop het geschil zal worden behandeld.
2. Het bestuur beslist of het wrakingsverzoek terecht is gedaan, en wijst, indien dit het geval is een plaatsvervangend lid aan. 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 de behandeling van het geschil gemaakte kosten worden door partijen zelf gedragen.

De Geschillencommissie is bevoegd om bij dringende redenen, onder voorwaarde van schriftelijke onderbouwing van deze dringende redenen, te adviseren om de kosten van de procedure geheel of gedeeltelijk voor rekening te doen komen van de leverancier.

Artikel 13: Geheimhouding

De leden van de Geschillencommissie, de aan de Geschillencommissie verbonden secretaris en alle overige personen die zich binnen de Stichting bezig houden met aangelegenheden terzake van de erkenning van leveranciers van medische hulpmiddelen 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, ter zake de uitvoering van hun taken, waaronder begrepen de toepassing van dit reglement, is uitdrukkelijk uitgesloten.