

## **KLACHTEN- EN GESCHILLENREGLEMENT** **PSYCHOLOGIEPRAKTIJK VERTROUWEN**

De doelstelling van dit klachten- en geschillenreglement is het creëren van de voorwaarden voor een evenwichtige behandeling van klachten van (nabestaanden van) cliënten van mevr. M. Hendriksen-Quaedackers van Psychologiepraktijk Vertrouwen teneinde een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht.

### **Artikel 1 Begrippen**

- **klacht:** elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de zorgverlener jegens een cliënt
- **klager:** degene die als (voormalig) cliënt dan wel namens de cliënt (dan wel, als de patiënt is overleden), als zijn nabestaande of gemachtigde een klacht indient bij de zorgverlener of voornemens is een klacht in te dienen
- **beklaagde:** de solistisch werkende zorgverlener
- **klachtenfunctionaris:** een onpartijdige contactpersoon die zich toelegt op het geven van opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van een klager alsmede het bieden van ondersteuning aan klager en beklaagde bij de verdere aanpak van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie.
- **gedraging:** enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklaagde dat gevolgen heeft voor een cliënt
- **zorgverlener:** [invullen naam solistisch werkende zorgverlener]

## **Artikel 2      Algemeen**

1. De zorgverlener is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige klachtafhandeling.
2. De zorgverlener zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en zorgen voor deskundige en onafhankelijke bijstand van klager door een klachtenfunctionaris.

## **Artikel 3      Klachtenfunctionaris**

1. De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en zorgverlener en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen tussen cliënt en zorgverlener.
2. De zorgverlener waarborgt dat de door haar aangestelde klachtenfunctionaris:
  - i) niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
  - ii) zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht; en
  - iii) de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgverlener.
3. De zorgverlener draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.
4. De klachtenfunctionaris heeft in zijn contact met klager onder meer tot taak:
  - o te informeren over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
  - o te informeren in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgverleners/-verleners;
  - o te informeren over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand; en

- te adviseren over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

## **Artikel 4 Klachtafhandeling**

### *Artikel 4.1 Indiening klacht*

1. Een klacht moet aan de hand van het digitale klachtenformulier schriftelijk of per mail worden ingediend bij de zorgverlener of rechtstreeks bij Klacht&Company.
2. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklaagde tot een oplossing te komen, stuurt de zorgverlener de klacht door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en biedt aan te bemiddelen.
3. Als blijkt dat de bemiddeling er niet toe heeft geleid dat de klacht naar genoegen van de klager is opgelost of als de klager geen bemiddeling wenst, meldt de klachtenfunctionaris dit aan de zorgverlener.
4. Alvorens de klacht officieel wordt ingediend bij de zorgverlener, biedt de klachtenfunctionaris aan de klager te ondersteunen bij het formuleren van de klachtonderdelen, zodat daarop door de zorgverlener een oordeel over de (on)gegrondheid kan worden gegeven en zo nodig ook met het vaststellen van (de persoon van) de beklaagde(n).
5. De zorgverlener stelt zowel de klager als de beklaagde(n) in de gelegenheid schriftelijk, en zo nodig mondeling, een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd.  
Hij zal daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toepassen.
6. De klager en beklaagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.

### *Artikel 4.2 Ontvankelijkheid klacht*

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
  - de klacht geen betrekking heeft op de zorgverlener; ○ de klacht anoniem is ingediend; ○ de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);

- een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
  - door de zorgverlener al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - de gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 5 jaar aangehouden na afsluiting van de behandeling/gedraging waarop de klacht ziet.
2. Indien de klacht als niet-ontvankelijk wordt aangemerkt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen meegedeeld aan klager.

#### *Artikel 4.3 Oordeel omtrent klacht*

1. De zorgverlener zal klager binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling sturen, waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgverlener over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. De in lid 1 genoemde termijn van zes weken kan met vier weken worden verlengd, indien daartoe volgens de zorgverlener noodzaak bestaat in verband met de zorgvuldige behandeling van een klacht. De zorgverlener moet van deze verlenging voor het verstrijken van de termijn van zes weken mededeling doen aan klager.
3. Indien de zorgverlener voorziet dat het niet lukt om binnen genoemde termijn van tien weken een definitief oordeel te vellen over de ingediende klacht in verband met bijvoorbeeld de complexiteit van het dossier, geeft de zorgverlener in ieder geval binnen tien weken een reactie dan wel een voorlopig oordeel aan de klager en geeft daarbij tevens aan binnen welke termijn hij voornemens is een definitief oordeel te vellen.
4. De eindrapportage van de zorgverlener bevat de volgende stukken: een kopie van de klacht, vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken, een uitspraak over de



gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel vergezeld van adviezen en/of aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

5. De eindrapportage wordt verzonden aan klager en beklaagde(n).
6. De zorgverlener deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na het oordeel over de klacht aan de klager mede of maatregelen worden genomen naar aanleiding van het oordeel over de klacht en, zo ja, welke.
7. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de zorgverlener daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgverlener het standpunt alsnog kenbaar zal maken.

#### *Artikel 4.4 Klacht andere zorgaanbieder*

1. De zorgverlener zal ervoor zorg dragen dat een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zorgvuldig zal worden overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De zorgverlener stelt klager van deze overdracht in kennis en vraagt daarbij om toestemming. Indien de klager voor de overdracht geen toestemming geeft, zal de zorgaanbieder de klacht zelf afhandelen.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere zorgaanbieder verleent en de klager aan de zorgverlener heeft laten weten ook bij die ander een klacht te hebben ingediend, zal de zorgverlener met toestemming van de klager zorg dragen voor een effectieve en zorgvuldige gecombineerde behandeling van klachten. Hij treedt daartoe tijdig in overleg met de verantwoordelijke personen van de andere zorgaanbieder.

#### **Artikel 5 Registratie, verslaglegging en archivering**

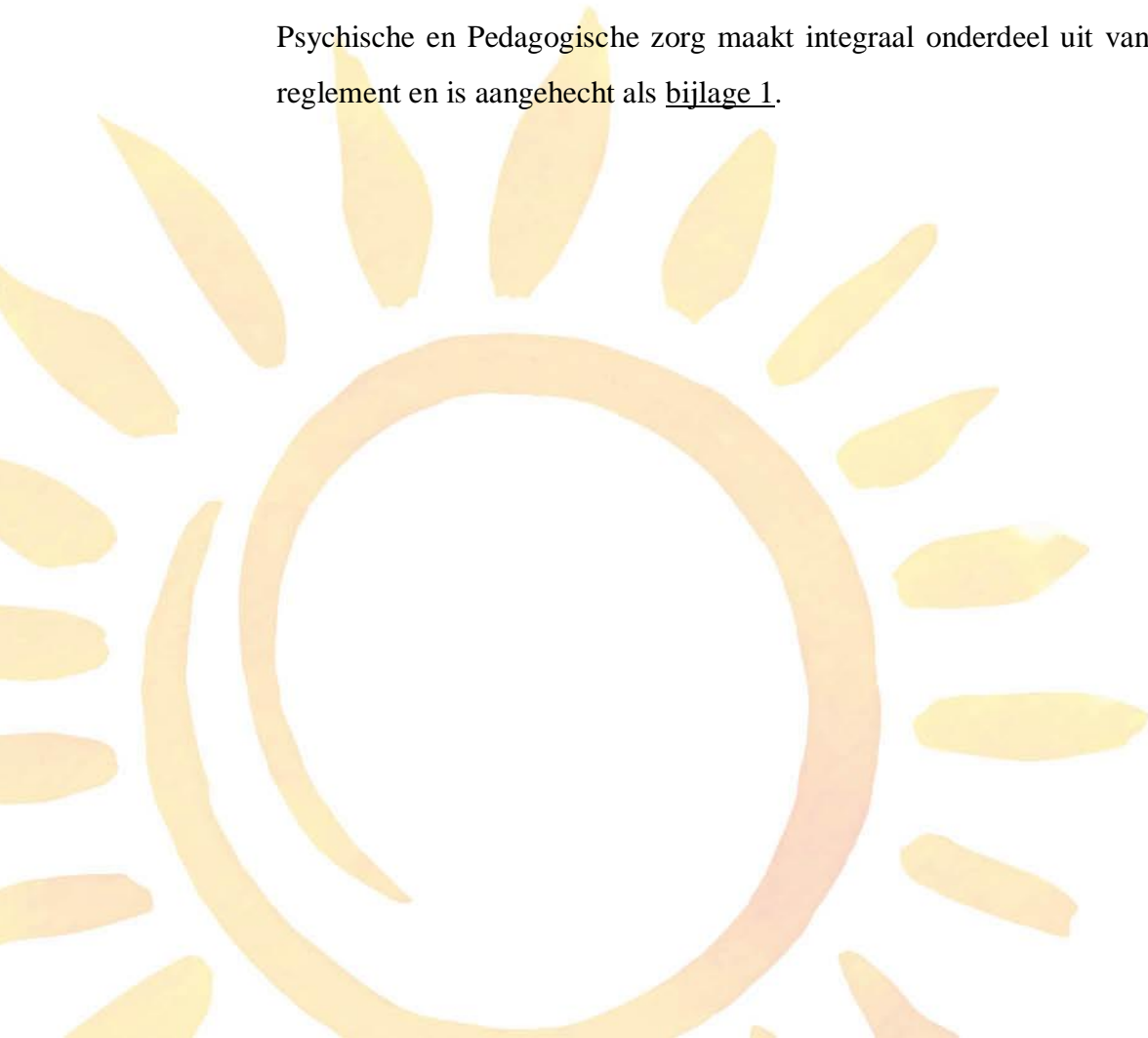
1. De registratie van klachten door de zorgverlener geschiedt zodanig dat de privacybescherming van de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
2. De zorgverlener legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in een archief.

#### **Artikel 6      Geheimhouding**

1. Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij de zorgverlener ingediende klachten zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist.

#### **Artikel 7      Geschilleninstantie**

1. Zoals voortvloeit uit het bepaalde in artikel 21 lid 1 sub b Wkkgz heeft een klager het recht een geschil met een zorgaanbieder voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie indien hij niet tevreden is met het oordeel van de van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen.
2. De zorgverlener is met het oog hierop aangesloten bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Het Reglement Geschillencommissie Psychische en Pedagogische zorg maakt integraal onderdeel uit van het onderhavige reglement en is aangehecht als bijlage 1.



## BIJLAGE 1-

### **REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE PSYCHISCHE EN PEDAGOGISCHE ZORG**

Per 1 januari 2017

#### **Begripsomschrijving**

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting : de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;

commissie : de Geschillencommissie Psychische en Pedagogische Zorg, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

zorgaanbieder : het lid van een (of meer) bij de Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen (verder te noemen: P3NL)

aangesloten vereniging(en);

cliënt : de natuurlijke persoon die een geschil heeft met een zorgaanbieder. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wet, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wet, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Wet : de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.

#### **Samenstelling en taak**

Artikel 2. 1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de Consumentenbond en Landelijk Platform GGz (LPGGz) gezamenlijk en door P3NL voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.

Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en Landelijk Platform GGz (LPGGz) gezamenlijk en een lid voorgedragen door P3NL. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door het secretariaat zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.

Artikel 3. 1. De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten tot en met een totaalbedrag van € 25.000,--. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

2. Een geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:

a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;

b. de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;

c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient

#### **Bevoegdheid**

Artikel 4. De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

#### **Ontvankelijkheid**

Artikel 5. De commissie verklaart de cliënt in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:

a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;

- b. indien het een geschil betreft waarover de cliënt of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c de zorgaanbieder reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
  - c. indien tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang meer bedraagt dan € 25.000,- tenzij de cliënt bereid is te verklaren – op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering te beperken tot € 25.000,- en afstand te doen van het meerdere.
  - d. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 onder de definitie cliënt een schadevergoeding wordt gevorderd.
  - e. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.
- Artikel 6. 1. De commissie verklaart op verzoek van de zorgaanbieder - gedaan bij eerste gelegenheid - de cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:
- a. indien hij zijn klacht niet eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend, tenzij van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder indient;
  - b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden, na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
  - c. indien de zorgaanbieder aan de cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de cliënt terzake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de cliënt ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

### **De behandeling van geschillen**

- Artikel 7. 1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de cliënt in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
3. De cliënt dient er mee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de commissie relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
- Artikel 8. 1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
- Artikel 9. Indien de cliënt de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de cliënt het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
- Artikel 10. Indien de cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 3, 8 en 9 wordt het geschil niet in behandeling genomen. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
- Artikel 11. 1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en de cliënt zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins, mede de kosten van het deskundigenonderzoek in aanmerking nemend, het onderzoek naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.



2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de zorgaanbieder in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

Artikel 12. Wordt het geschil door de zorgaanbieder aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de cliënt daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 en lid 3 en artikel 9 van dit reglement, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure voor het door de cliënt aanhangig gemaakte geschil.

Artikel 13. 1. De commissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de cliënt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de zorgaanbieder toegezonden. De commissie stelt de zorgaanbieder gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

De commissie verzoekt de zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medisch hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.

2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de cliënt toegezonden.

Artikel 14. 1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij schriftelijk of elektronisch opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte.

2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk een week voor de zitting van de commissie schriftelijk of elektronisch aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 15. De commissie kan indien zij dat 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. De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen.

De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

### **Uitspraak**

Artikel 16. 1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de commissie. De commissie beslist het geschil naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.

De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk of elektronisch aan partijen medegedeeld.

2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:

- a. de namen van de leden van de commissie;
- b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
- c. de dagtekening van het bindend advies;
- d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 17. 1. Met inachtneming van artikel 16 lid 1 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.

2. In 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 lid 1 op korte termijn uitspraak.

3. De commissie maakt de uitspraak elektronisch openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is.

Artikel 18. 1. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.

De commissie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:

- een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
- een betalingsverplichting vaststellen;

alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

2. De commissie kan de oplossing, die door de zorgaanbieder aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 19. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 18 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 20. 1. a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een cliënt en de klacht van de cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de zorgaanbieder aan de cliënt het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de zorgaanbieder als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte van deze behandelingskosten is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart.

b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de zorgaanbieder niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd, indien de commissie de klacht van de cliënt gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de zorgaanbieder aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd.

2. Het bepaalde in het eerste lid onder a, eerste zin, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een cliënt en de klacht van de cliënt door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.

3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de zorgaanbieder en de klacht van de cliënt door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de cliënt aan de zorgaanbieder het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een zorgaanbieder en de commissie de klacht van de cliënt geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, is de zorgaanbieder aan de commissie behandelingskosten verschuldigd, tenzij de beslissing in het bindend advies overeenstemt met de oplossing die door de zorgaanbieder aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd. In het laatste geval wordt in het bindend advies bepaald dat de cliënt aan de zorgaanbieder het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de zorgaanbieder aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld hoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

Artikel 21. Behoudens het bepaalde in artikel 20 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 22. 1. 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 of elektronisch gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.

2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.

3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid schriftelijk of elektronisch te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke of elektronische mededeling aan partijen.

### **Geheimhouding, wraking en verschoning**

Artikel 23. De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 24. 1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.

2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.

3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.

4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.

5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.

6. Zodra partijen schriftelijk of elektronisch op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

### **Slotbepalingen**

Artikel 25. 1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de zorgaanbieder is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de cliënt de nakomingsgarantieregeling in werking van P3NL, indien de zorgaanbieder lid is of was van een (of meer) bij P3NL aangesloten vereniging(en) ten tijde van het ontstaan van het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft.

Artikel 26. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.