

Per 1 januari 2021

## Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- stichting: Stichting Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg
- commissie : de Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
- zorgaanbieder: de bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG) aangesloten zorgaanbieder in de zin van de Wet dan wel de zorgaanbieder, die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;
- medewerker: een bij of voor de zorgaanbieder in de praktijk werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen;
- cliënt: de natuurlijke persoon, die een geschil heeft met een zorgaanbieder.
- Wettelijke vertegenwoordiger(s): de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- nabestaande:
- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
  - b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
  - c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;



- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
  - e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- partijen: de bij een geschil betrokken personen, te weten de zorgaanbieder en de cliënt of diens nabestaande of diens wettelijke vertegenwoordiger dan wel de persoon die door de zorgaanbieder niet als wettelijke vertegenwoordiger wordt aangemerkt;
- wet: de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407;
- geschil: geschil over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, een vertegenwoordiger van een cliënt, een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd dan wel, voor zover een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt, door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen. Een geschil kan een klacht en/of een claim/schade vergoedingsvordering betreffen;

## **Samenstelling en taak commissie**

### Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit drie door de stichting te benoemen onafhankelijke leden en plaatsvervangers. De voorzitter en diens plaatsvervanger worden aangedragen door de stichting. Zorgbelang Inclusief draagt één lid met plaatsvervanger voor. De SCAG zorgt voor een voordracht van één lid met plaatsvervanger voor geschillen betreffende psychosociale zorgaanbieders en één lid met plaatsvervanger voor geschillen betreffende medisch sociale zorgaanbieders. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter en diens plaatsvervanger dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
2. 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 SCAG.
3. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van maximaal vier jaar worden herbenoemd. De stichting maakt een rooster van aftreden.
4. De leden dienen opgave van alle door hen beklede (neven)functie(s) te doen aan de ambtelijk secretaris, die ter zake een registratie bijhoudt.
5. Aan de behandeling van geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Zorgbelang Inclusief en een lid voorgedragen door SCAG. 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. Een lid van de commissie verliest zijn lidmaatschap:
  - a. door zijn overlijden;
  - b. door het verlies van het vrije beheer over zijn vermogen;
  - c. door schriftelijke ontslagneming (bedanken);
  - d. door het verstrijken van de periode waarvoor hij is benoemd;
  - e. door ontslag hem verleend door het bestuur van de stichting bij besluit genomen met algemene stemmen in een vergadering waarin alle bestuursleden aanwezig of vertegenwoordigd zijn.
2. De stichting ontslaat een lid van de commissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verkrijgt die onverenigbaar is met het uitoefenen van zijn functie;
  - b. op verzoek van de commissie
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuur van de stichting de voorzitter van de commissie tevens ontslaan, wanneer de commissie niet werkt conform het onderhavige reglement van de geschilleninstantie.
4. Het bestuur van de stichting ontslaat de voorzitter niet dan nadat de stichting de voorzitter en leden van de commissie gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
5. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de commissie alleen, als zij van mening is dat het lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitvoering van zijn taken.

### Artikel 4.

1. De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande en de zorgaanbieder over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. De commissie is bevoegd een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot een totaalbedrag van € 25.000, –.
2. Een geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:
  - a. is gehandeld in strijd met de het klachtenreglement van de zorgaanbieder of paragraaf 1 van hoofdstuk 3 Wkkzg;
  - 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.
3. Een geschil kan voorts worden voorgelegd door een persoon, die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid van de Wet diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is opgelost:
4. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.



5. Een geschil kan ook door de zorgaanbieder zelf aanhangig worden gemaakt. In deze situatie zijn de onderstaande artikelen van toepassing, tenzij blijkt dat deze alleen gericht zijn op geschillen die door de cliënt zijn voorgelegd. Een geschil, dat door de zorgaanbieder wordt voorgelegd, wordt alleen in behandeling genomen, indien de cliënt daarmee instemt.

## Bevoegdheid

### Artikel 5.

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

## Ontvankelijkheid

### Artikel 6.

1. De commissie verklaart de cliënt\* in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:
  - a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur, tenzij hieraan een inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
  - b. indien het een geschil betreft waarover de cliënt reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
  - c. tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang meer bedraagt dan € 25.000,-- In dat geval legt de geschillencommissie de cliënt de vraag voor of hij bereid is te verklaren om zijn vordering te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere. In deze verklaring moet staan dat deze is gedaan op grond van feiten en omstandigheden, die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil
  - d. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 een schadevergoeding wordt gevorderd.
  - e. indien de cliënt geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.
2. De commissie verklaart de zorgaanbieder ambtshalve niet ontvankelijk in zijn geschil:
  - a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur, tenzij hieraan een inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;

[ \* waar cliënt staat in dit artikel en navolgende artikelen ook kan worden gelezen nabestaande, wettelijke vertegenwoordiger en de persoon als bedoeld in artikel 4 lid3 ]



- b. indien het een geschil betreft waarover 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 de zorgaanbieder geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.

#### Artikel 7.

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 – en voor zover van toepassing overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden – 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 ter zake 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 8.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of zich laten vertegenwoordigen door een schriftelijke gemachtigde.
2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de cliënt of zorgaanbieder in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
3. De cliënt c.q. zijn wettelijke vertegenwoordiger moet expliciete toestemming geven aan de zorgaanbieder voor het verstrekken van alle naar het oordeel van de zorgaanbieder voor de beoordeling van het geschil relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie voor de behandeling van het geschil.



4. In geval het geschil aanhangig gemaakt is door de nabestaande van de cliënt, is het aan de zorgaanbieder te beoordelen in hoeverre hij voor het verstrekken van de in het vorige lid genoemde gegevens toestemming van de overleden cliënt mag veronderstellen.

#### Artikel 9.

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 10.

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 11.

1. Indien de cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 8 lid 2 en 3, 8 en 9 lid 1 wordt het geschil niet in behandeling genomen.
2. indien de zorgaanbieder niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek aan het bepaalde in artikel 8 lid 2 en 9 lid 1 voldoet, wordt het geschil niet in behandeling genomen.
3. De commissie kan de termijn in lid 1 en lid 2 bekorten of verlengen, onder opgaaf van redenen.

#### Artikel 12.

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 aan de zorgaanbieder surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

#### Artikel 13.

1. De commissie stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het in artikel 8 lid 2 genoemde vragenformulier een ontvangstbevestiging.
2. In geval de cliënt het geschil heeft voorgelegd stelt de commissie 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, onder opgaaf van redenen.

3. In het geval de zorgaanbieder het geschil heeft voorgelegd stelt de commissie de cliënt schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de zorgaanbieder wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de cliënt toegezonden. De commissie stelt de cliënt gedurende één maand in de gelegenheid kenbaar te maken of hij instemt met de behandeling door de commissie en indien dit het geval is 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, onder opgaaf van redenen.
4. De commissie verzoekt de zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medewerkers in kennis te stellen van het geschil.
5. Het in het eerste en tweede lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de cliënt respectievelijk de zorgaanbieder 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, met opgaaf van redenen.

### **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 over 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. De commissie motiveert in haar uitspraak deze afwijking, waarbij zij laat zien de belangen van de partijen te hebben meegewogen.
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 17 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 9 lid 1 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
  - b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de zorgaanbieder niet vergoed, 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 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.

#### Artikel 21.

Behoudens het bepaalde in artikel 20 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten, bijvoorbeeld de kosten van juridische bijstand en een door de partij ingeschakelde deskundige 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 9 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 kennelijk 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 (plaatsvervangende) leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangende) 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 SCAG, indien de zorgaanbieder daarvan lid is of was 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.



## **Registratie, archivering en bewaartermijn**

### Artikel 27.

1. De geschilleninstantie registreert alle bij haar ingediende geschillen.
2. De geschilleninstantie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een geschil in een (digitaal) dossier binnen de wettelijke kaders.
3. Documenten met betrekking tot een geschil worden door de zorgaanbieder niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### Evaluatie

### Artikel 28.

De stichting evalueert deze geschillenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de stichting dit wenselijk vindt.

