

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE STICHTING KEURMERK FYSIOTHERAPIE

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1. Toepasselijkheid en definities

1.1 Dit reglement geschillencommissie Stichting Keurmerk Fysiotherapie is van toepassing op alle vormen van geschillen tussen een (voormalig en/of beoogd) Deelnemer en de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

1.2 In dit reglement hebben de met hoofdletters beginnende termen en begrippen de betekenis zoals hieronder op alfabetische volgorde weergegeven:

Beklaagde: een (voormalige en/of beoogde) Deelnemer van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie dan wel de Stichting zelf;

Commissie: de door de Stichting Keurmerk Fysiotherapie ingestelde en in stand gehouden geschillencommissie;

Deelnemer: een bij de Stichting Keurmerk Fysiotherapie aangesloten praktijk(houder) of fysiotherapeut;

Deelnemersvoorwaarden: De Deelnemersvoorwaarden van Stichting Keurmerk Fysiotherapie en alle overige door de Stichting Keurmerk Fysiotherapie uitgevaardigde en aan de Deelnemer bekend gemaakte voorwaarden;

Geschil: een (juridisch) conflict tussen een (voormalig en/of beoogd) Deelnemer en de Stichting Keurmerk Fysiotherapie;

Keurmerk: het Keurmerk Fysiotherapie;

Klager: een (voormalige en/of beoogde) Deelnemer van de Stichting dan wel de Stichting zelf;

Stichting: de Stichting Stichting Keurmerk Fysiotherapie;

Zaak: een Geschil dat door een (voormalig en/of beoogd) Deelnemer of de Stichting aan de Commissie is voorgelegd.

Artikel 2. Taak van de Commissie

2.1 De Commissie heeft tot taak het beslechten van Geschillen inzake het Keurmerk, waaronder in ieder geval moeten worden verstaan geschillen voortkomende uit de Deelnemersvoorwaarden en/of overige door of (mede) namens de Stichting op enig moment geldende voorwaarden, Geschillen omtrent (de uitkomst van) enige door of namens de Stichting uitgevoerde visitatie en Geschillen omtrent deelname aan de Stichting.

Artikel 3. Samenstelling Commissie en secretariaat

3.1 De Commissie bestaat uit een door de Stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de Stichting voorgedragen leden en één of meer door de Deelnemersvertegenwoordiging voorgedragen leden. Alle commissieleden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van de Stichting. De commissieleden tezamen kiezen een onafhankelijke voorzitter die de titel meester in de rechten draagt.

3.2 Aan de behandeling van een Zaak nemen deel een voorzitter, een lid voorgedragen door de Stichting en een lid voorgedragen door de Deelnemersvertegenwoordiging.

3.3 Ieder commissielid dient onafhankelijk en zonder last of ruggespraak te functioneren. Het is de commissieleden verboden als gemachtigde op te treden ten overstaan van de Commissie of zich als procespartij te mengen in een Zaak waarin zij niet als commissielid optreden. Een commissielid zal niet als commissielid optreden in een Zaak waarbij dit commissielid op enigerlei wijze persoonlijk of zakelijk betrokken is (geweest) of een persoonlijk of zakelijk belang heeft.

3.3 Het secretariaat van de Commissie wordt verzorgd door de Stichting.

Artikel 4. Geheimhouding

4.1 De commissieleden die betrokken zijn bij de behandeling van een Zaak zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in hun hoedanigheid van commissielid kennisnemen.

4.2 Een dossier over een Zaak blijft in het bezit van het secretariaat en wordt pas eerst vijf jaar na de eindbeslissing vernietigd.

Artikel 5. Wraking en verschoning

5.1 Een commissielid, kan door één of door beide partijen in het Geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat over zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk ter zitting waarop het Geschil is behandeld.

5.2 Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. De behandeling van de Zaak zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.

5.3 Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan een door de Stichting vorm te geven wrakingscommissie. 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.

5.4 Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een commissielid zich ter zake van de behandeling van de Zaak verschonen.

5.5 In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander commissielid.

Hoofdstuk 2: De procedure

Artikel 6. De start van een Zaak

6.1 Een Zaak wordt gestart door een klacht schriftelijk en gemotiveerd aan de Commissie voor te leggen. De Commissie bevestigt de Klager zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht. Indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de Zaak wordt Klager door de Commissie in de gelegenheid gesteld de klacht binnen veertien dagen aan te vullen. De Commissie kan de termijn op verzoek verlengen.

6.2 Klager is na indiening een door de Stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd, te betalen aan de Stichting.

6.3 Indien Klager niet binnen veertien dagen na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in het eerste en/of tweede lid, wordt Klager geacht de Zaak te hebben ingetrokken.

Artikel 7. Niet ontvankelijk

7.1 De Commissie verklaart Klager in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk indien:

- a. het een Geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en aan die wantbetaling geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- b. het een Geschil betreft waarover de Commissie reeds een uitspraak over de inhoud van het geschil heeft gedaan.

7.2 De Commissie verklaart Klager op verzoek van de Beklaagde – gedaan bij eerste gelegenheid – niet ontvankelijk wanneer Klager het geschil niet eerst bij het bestuur van de Stichting heeft voorgelegd en deze niet een redelijke termijn van tenminste één kalendermaand heeft gegeven om het Geschil op te lossen.

Artikel 8. Verweer, een eventuele zitting en het verdere verloop van de procedure

8.1 De Commissie stelt de Beklaagde na ontvangst van een volledige klacht schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van de Zaak en stelt Beklaagde in de gelegenheid zijn standpunt binnen één kalendermaand schriftelijk aan de Commissie kenbaar te maken. De Commissie kan de termijn op verzoek verlengen.

8.2 Partijen mogen zich bij de behandeling van een Zaak door derden laten bijstaan.

8.3 Indien de Commissie dit nodig acht of op verzoek van Klager en Beklaagde worden partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling. De mondelinge behandeling is besloten. De Commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.

8.4 De Commissie kan Klager en/of Beklaagde op verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting aan de Commissie te zijn opgegeven.

8.5 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 deskundige(n). De Commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn. De Commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen veertien dagen schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn op verzoek verlengen.

Artikel 9. De beslissing

9.1 De Commissie beslist binnen één kalendermaand na binnenkomst van het verweer van Beklaagde dan wel één kalendermaand na de zitting. De Commissie betreft in haar beslissing in ieder geval de redelijkheid en billijkheid, de Deelnemersvoorwaarden en hetgeen door partijen naar voren is gebracht.

9.2 De Commissie beslist met meerderheid van stemmen. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld. De beraadslaging van de Commissie is niet openbaar en mededelingen gedaan tijdens de beraadslaging zijn geheim.

9.3 De beslissing van de Commissie kan inhouden:

- a. een uitspraak dat Klager niet ontvankelijk is;
- b. een uitspraak dat de klacht gegrond is;
- c. een uitspraak dat de klacht ongegrond is.

9.4 De uitspraak bevat naast de beslissing een motivering waarin in elk geval zijn vastgelegd de feiten en omstandigheden, de kern van de klacht, de kern van het verweer, de beoordeling van de Commissie en de beslissing van de Commissie. Daarnaast bevat de beslissing de namen van de leden van de Commissie en een dagtekening van de beslissing.

9.5 Indien de klacht door de Commissie volledig gegrond wordt verklaard wordt in de uitspraak tevens bepaald, dat het door de Klager betaalde klachtengeld door de Stichting wordt terugbetaald. In alle andere gevallen wordt het klachtengeld niet terugbetaald. De door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening.

Artikel 10. Slotbepalingen

10.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie.

10.2 De Stichting vrijwaart de commissieleden voor eventuele aanspraken en vorderingen van Klager, Beklaagde of derden, voor zover die vordering voortvloeit uit de behandeling van een Zaak en geen sprake is van handelen dat te wijten is aan verwijtbaar handelen door opzet of grove schuld van het commissielid.