



## **Reglement**

### **Stichting Geschilleninstantie Complementaire/Integrale Geneeskunde**

#### ALGEMENE BEPALINGEN

##### Artikel 1

1. Dit reglement behoort bij de Stichting Geschilleninstantie Complementaire/Integrale Geneeskunde, hierna SGCIIG.
2. Dit reglement is een regeling als bedoeld in art 19 lid 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, hierna Wkkgz.
3. Alle geregistreerde leden (zorgaanbieders) van de bij de SGCIIG aangesloten verenigingen dienen zich te conformeren aan deze geschillenbeslechtsregeling.
4. De aangesloten verenigingen zijn: AVIG, NAAV en WAVAN.
5. De aangesloten verenigingen brengen de mogelijkheid om geschillen aan de Geschilleninstantie voor te leggen alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
6. Voor zover dit reglement zou afwijken van de voorwaarden als genoemd in de artikelen 18 tot en met 22 van de Wkkgz en de Uitvoeringsregeling Wkkgz worden de voorwaarden van de Wkkgz en de Uitvoeringsregeling Wkkgz geacht van toepassing te zijn.

#### DEFINITIES

##### Artikel 2

1. Geschil: klacht over een gedraging van een, bij een aangesloten vereniging geregistreerd lid (zorgaanbieder) jegens een klager in het kader van de verlening van zorg, dat wordt onderworpen aan het oordeel van de Geschilleninstantie.
2. Aangeklaagde/zorgaanbieder: bij een aangesloten vereniging geregistreerd lid waartegen een geschil zich richt.
3. Klager/cliënt: degene die een geschil aanhangig maakt over een gedraging van de aangeklaagde/zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening.
4. Schriftelijk: op papier of langs elektronische weg.
5. Geschilleninstantie: lid of de leden van de Geschilleninstantie die zijn aangewezen om een klacht te behandelen.
6. Voorzitter: voorzitter van de Geschilleninstantie.
7. Deskundig lid: een lid van de Geschilleninstantie dat ruime ervaring heeft op het gebied van het betreffende onderdeel van de complementaire of integrale geneeskunde.
8. Reglement: reglement van de SGCIIG.
9. Statuten: de statuten van de SGCIIG.

#### TAKEN EN BEVOEGDHEDEN

##### Artikel 3

1. De Geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een, bij een aangesloten vereniging geregistreerd lid (zorgaanbieder) jegens een klager in het kader van de zorgverlening te beslechten.

2. De Geschilleninstantie is bevoegd een geschil niet in behandeling te nemen indien degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt naar haar oordeel geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de Geschilleninstantie.
3. De Geschilleninstantie is bevoegd op elk moment in de procedure een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen.

## ONTVANKELIJKHEID

### Artikel 4

1. Klager en zorgaanbieder hebben over hun geschil een interne klachtenprocedure doorlopen. Klager heeft daarvan conform artikel 17 lid 1 Wkkgz een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder ontvangen.
2. Vervolgens kan het geschil met een, bij een aangesloten vereniging geregistreerd lid (zorgaanbieder) schriftelijk ter beslechting aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd door een klager, een nabestaande van een overleden klager dan wel een vertegenwoordiger van de klager, indien:
  - is gehandeld in strijd met hoofdstuk 3 § 1 Wkkgz;
  - de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid Wkkgz, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
  - van de klager 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 schriftelijk ter beslechting aan de Geschilleninstantie 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 Wkkgz, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
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. De Geschilleninstantie is niet ontvankelijk alvorens klager eerst gebruik heeft gemaakt van de klachtenfunctionaris van de vereniging waarbij de aangeklaagde is aangesloten, als bedoeld in artikel 13 tot en met 17 Wkkgz.
6. De Geschilleninstantie is niet ontvankelijk wanneer er meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip van de mededeling zoals bedoeld in artikel 17, eerste lid, Wkkgz en het tijdstip waarop de klager het geschil aanhangig maakt bij de Geschilleninstantie.
7. Als de aangeklaagde zorgaanbieder bij zijn/haar schriftelijk mededeling (artikel 17 lid 1 Wkkgz) de klager, ingeval de klacht naar het oordeel van de klager in onvoldoende mate is weggenomen, niet heeft gewezen op de mogelijkheid om het geschil ter beslechting aan de Geschilleninstantie voor te leggen, moet de klager het geschil indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn geschil bij de Geschilleninstantie terecht kon. Dat geldt ook als de zorgaanbieder in de interne klachtprocedure bij de aangesloten vereniging niet binnen zes weken heeft gereageerd op de klacht.
8. Een geschil kan uitsluitend schriftelijk en voldoende gemotiveerd door of namens klager aanhangig worden gemaakt bij het secretariaat van de SGIG. Daarvoor kan gebruik

worden gemaakt van het op [www.sgcig.nl](http://www.sgcig.nl) beschikbare klachtformulier. Een geschil (klachtbrief) dient tenminste te bevatten:

- de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt;
- de naam en het adres van de aangeklaagde;
- een omschrijving van het geschil;
- de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

Aan de behandeling van een geschil zijn voor de klager geen kosten verbonden.

## GESCHILLENINSTANTIE

### Artikel 5

1. Het bestuur benoemt ter beslechting van een geschil een Geschilleninstantie bestaande uit een onafhankelijk lid, een voorzitter en een vicevoorzitter, en tenminste één deskundig lid.
2. De voorzitter en de vicevoorzitter dienen te beschikken over de titel meester in de rechten.
3. Het bestuur benoemt leden voor een periode van vijf jaren.
4. Ieder lid kan door het bestuur onbeperkt worden herbenoemd.
5. De benoeming en het ontslag van de leden van de Geschilleninstantie zijn geregeld in de statuten.
6. De leden van de Geschilleninstantie mogen:
  - gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie, niet hebben gewerkt voor of enige functie hebben bekleed bij een beroepsorganisatie voor complementaire/integrale geneeskunde of voor, onderscheidenlijk een patiëntenorganisatie/platform voor patiënten van complementaire/integrale artsen;
  - vanaf de aanvaarding van hun functie, niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor complementaire/integrale of voor, onderscheidenlijk een patiëntenorganisatie voor patiënten van complementaire/integrale artsen;
  - noch werkzaam zijn bij de aangeklaagde noch werkzaam zijn bij het bedrijf waar klager werkzaam is;
  - noch familiebanden hebben met zowel de aangeklaagde als klager.

## ONAFHANKELIJKHEID

### Artikel 6

1. De onafhankelijkheid van de leden van de Geschilleninstantie wordt gewaarborgd door de Statuten. Zij oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
2. Een lid van de Geschilleninstantie complementaire/integrale geneeskunde stelt het bestuur en de voorzitter op de hoogte van zijn functies en nevenfuncties en van zijn belangen en relaties die zijn onafhankelijkheid in gevaar zouden kunnen brengen.
3. De leden zullen geen instructies aanvaarden van wie dan ook, daaronder begrepen het bestuur van de SGCIG, aangaande de procedurele behandeling van een geschil dat aan de Geschilleninstantie wordt voorgelegd, dan wel de inhoudelijke beoordeling of beslissing van een zodanig geschil.

4. Een lid van de Geschilleninstantie heeft geen rechtstreeks persoonlijk of zakelijk belang bij de afloop van een geschil.
5. De Geschilleninstantie laat zich bij de beoordeling van de klacht leiden door hetgeen is bepaald bij of krachtens de Wkkgz, geldende nadere regelgeving of te stellen eisen, de jurisprudentie, de overeenkomst in kwestie, de toepasselijke gedragscodes en ereregels alsmede de maatstaven van redelijkheid en billijkheid die de kwestie, waarop het geschil betrekking heeft, of de relatie of positie van partijen vergt.

## BEHANDELING

### Artikel 7

1. De Geschilleninstantie behandelt de klacht niet indien en voor zover:
  - de klacht al in behandeling is bij of eerder is behandeld door de Geschilleninstantie;
  - de klacht al tot een beslissing heeft geleid van een rechter of een met de SGCIG vergelijkbare Geschilleninstantie.
2. Als tijdens de behandeling bij de Geschilleninstantie blijkt dat een van de in dit reglement genoemde gronden zich voordoet of heeft voorgedaan waardoor de klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven, beëindigt de Geschilleninstantie de behandeling.
3. De Geschilleninstantie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager en informeert hem in algemene termen over de verdere gang van de procedure.
4. Als de klacht naar het oordeel van de Geschilleninstantie voldoende duidelijk is, wordt de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gebracht van het aangebrachte geschil en krijgt de gelegenheid om binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op het geschil te reageren.
5. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn kan de Geschilleninstantie terstond uitspraak doen.
6. De Geschilleninstantie draagt er zorg voor dat alle betrokken partijen van alle door hen naar voren gebrachte standpunten en feiten, alsmede van verklaringen van getuigen en deskundigen over en weer kennis nemen en daarop kunnen reageren.
7. Alle betrokken partijen kunnen desgewenst gebruik maken van bijstand van derden voor eigen rekening.
8. Indien de Geschilleninstantie of beide partijen zulks wenselijk achten, roept de Geschilleninstantie partijen op om ter behandeling van het geschil voor haar te verschijnen en bepaalt daartoe de dag, uur en plaats. De mondelinge behandeling is niet openbaar.
9. Alle betrokken partijen kunnen voor eigen rekening een deskundige een advies laten uitbrengen en uiterlijk zeven dagen voor de hoorzitting inbrengen in de procedure door deze aan de Geschilleninstantie te sturen en gelijktijdig een afschrift aan de wederpartij te sturen.
10. Indien een partij getuigen en/of deskundigen ter gelegenheid van de hoorzitting wenst mee te brengen, dient zij dit, onder vermelding van de persoonsgegevens van de betrokken deskundige(n) en/of getuige(n), zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk zeven dagen voor de geplande hoorzitting, schriftelijk aan de Geschilleninstantie mede te delen, onder gelijktijdige toezending van een afschrift van die mededeling aan de

andere partij. Bij een kortere termijn kan de voorzitter de getuigen en of deskundigen weigeren te horen.

11. De Geschilleninstantie 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 Geschilleninstantie geeft daarvan schriftelijk en/of elektronisch kennis aan partijen. De Geschilleninstantie verstrekt schriftelijk en/of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de Geschilleninstantie kunnen reageren. De Geschilleninstantie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

## INTREKKEN KLACHT

### Artikel 8

1. Tot aan de verzending van de uitspraak kan de klager zijn klacht bij de Geschilleninstantie intrekken. De behandeling wordt dan gestaakt en het dossier gesloten.

## BINDEND ADVIES

### Artikel 9

1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de Geschilleninstantie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de Geschilleninstantie. De Geschilleninstantie laat zich bij de beoordeling van de klacht leiden door hetgeen is bepaald bij of krachtens de WKKGZ, geldende nadere regelgeving of te stellen eisen, de jurisprudentie, de overeenkomst in kwestie, de toepasselijke gedragscodes en ereregels alsmede de maatstaven van redelijkheid en billijkheid die de kwestie, waarop het geschil betrekking heeft, of de relatie of positie van partijen vergt.
2. De Geschilleninstantie doet bij wege van een bindend advies uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.  
De Geschilleninstantie kan voorts bij wege van een bindend advies de navolgende beslissingen nemen:
  - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding tot maximaal € 25.000 vaststellen;
  - een betalingsverplichting vaststellen;
  - alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
3. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de Geschilleninstantie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 9. lid 2 is in dat geval niet van toepassing.
4. De Geschilleninstantie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk en/of elektronisch aan partijen medegedeeld.
5. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de Geschilleninstantie;
  - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;

- c. de dagtekening van het bindend advies;
- d. de motivering van de gegeven beslissing.
6. De Geschilleninstantie heeft niet de mogelijkheid om partijen in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen.
7. Met inachtneming van artikel 9. lid 1 doet de Geschilleninstantie uiterlijk binnen zes maanden na voorlegging van het geschil uitspraak.
8. De uitspraak wordt schriftelijk gedaan, is ondertekend, is met redenen omkleed en wordt schriftelijk aan partijen bekend gemaakt.
9. De uitspraak wordt bovendien elektronisch openbaar gemaakt in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar is en aan de desbetreffende aangesloten vereniging toegezonden.
10. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de Geschilleninstantie in afwijking van artikel 9. lid 7 op korte termijn een uitspraak.
11. Na uitspraak van de Geschilleninstantie is voorlegging van het geschil aan de burgerlijke rechter niet meer mogelijk.

## WRAKING

### Artikel 10

1. Partijen kunnen een lid van de Geschilleninstantie wraken op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.
2. Indien de klager of de aangeklaagde meent dat de Geschilleninstantie niet onpartijdig of onafhankelijk kan oordelen deelt hij/zij dat schriftelijk gemotiveerd mee aan het bestuur.
3. Het bestuur beslist binnen veertien dagen gemotiveerd over de eventuele benoeming van een nieuwe Geschilleninstantie.

## VERSLAGLEGGING

### Artikel 11

1. De Geschilleninstantie publiceert jaarlijks een verslag over haar werkzaamheden in het voorgaande jaar, dat onder meer inzicht biedt in de bij de geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van de geschillen die aan haar zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan, en zendt daarvan een afschrift aan het Staatstoezicht op de volksgezondheid.  
Daarbij worden geen gegevens vermeld die tot individuele partijen zijn te herleiden.

## INWERKINGTREDING

### Artikel 12

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017 en is van toepassing op klachten die vanaf die datum bij de Geschilleninstantie worden ingediend. In april 2019 is er een wijziging geweest.