REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE OSTEOPATHIE

Per 1 januari 2026

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting	:	de Stichting De Geschillencommissie;
commissie	:	de Geschillencommissie Osteopathie, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
Wkkgz	:	de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.
zorgaanbieder	:	de bij het Nederlands Register voor Osteopathie (verder te noemen: NRO) geregistreerde zorgaanbieder;
cliënt	:	de natuurlijke persoon die een geschil in de zin van de Wkkgz 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 Wkkgz, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wkkgz, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

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 Patiëntenfederatie Nederlanden door NRO 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 geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door Patiëntenfederatie Nederlanden een lid voorgedragen door NRO. 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. 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 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 – 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 7.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
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 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 zorgaanbieder 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 in het geval de zorgaanbieder failliet is verklaard, waarbij de behandeling weer voortgezet wordt na verwijzing van de rechter naar de geschillencommissie op voet van art 122 FW. Als deze situatie zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.

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 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. De Commissie kan de behandelingskosten matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
   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. De Commissie kan de behandelingskosten matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft 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 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 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 NRO, 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.