

## **Klachtenregeling RINO Zuid**

### **Artikel 1 – indienen klacht**

Klachten die de opleidingsdeelnemer of de praktijkopleidingsinstelling mocht hebben naar aanleiding van de algemene voorwaarden, kunnen te allen tijde worden gestuurd naar [opleiding@rinozuid.nl](mailto:opleiding@rinozuid.nl). De opleidingsinstelling, vertegenwoordigd door dhr. M.J.M. van Rozendaal, komt binnen vier weken met een inhoudelijk reactie op de klacht of verwijst door naar een andere partij die de klacht in behandeling kan nemen. In geval het een klacht betreft omtrent de opleiding en examens, wordt voor de afhandeling van de klacht doorverwezen naar de Examencommissie van de BIG-opleidingen of van de opleiding tot orthopedagoog-generalist. Mocht de hierboven genoemde termijn van vier weken niet worden gehaald, dan zal de opleidingsinstelling de partij die de klacht indiende hiervan schriftelijk op de hoogte brengen met opgave van reden en een redelijke termijn waarbinnen de inhoudelijke reactie zal worden gegeven.

### **Artikel 2 – geschil**

Mocht de klachtafhandeling op grond van artikel 1 alsnog leiden tot een geschil tussen partijen of mocht tussen overige partijen een geschil ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, dan kan het geschil worden voorgelegd aan een in te stellen geschillencommissie, overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie zoals toegevoegd aan deze klachtenregeling.

## **Reglement Geschillencommissie RINO Zuid**

### **Artikel 1- Indienen geschil**

1. Geschillen kunnen aan een geschillencommissie worden voorgelegd op grond van:
  - artikel 9 van de opleidingsovereenkomst BIG beroepen
  - artikel 9 van de Algemene Voorwaarden BIG beroepen en orthopedagoog-generalist
2. Geschillen kunnen worden voorgelegd:
  - door de opleidingsdeelnemer, de praktijkinstelling en de opleidingsinstelling (RINO Zuid)
  - binnen 6 maanden nadat het geschil is opgetreden, waarbij geldt dat geschillen 6 maanden na diplomering van opleidingsdeelnemer niet meer in behandeling worden genomen.

### **Artikel 2 - Samenstelling geschillencommissie**

1. Zodra een partij aangeeft het geschil te willen voorleggen aan een geschillencommissie (afgekort: commissie) wordt door RINO Zuid overgegaan tot het instellen van een commissie, bestaande uit 3 leden, die als volgt worden benoemd.
  - De verzoekende partij benoemt een lid.
  - De partij(en) met wie het geschil is ontstaan, benoemt/benoemen een lid.
  - Mevr. Drs. Margot van der Linden ([mailmargot@ziggo.nl](mailto:mailmargot@ziggo.nl)) zal als onafhankelijke derde de rol van voorzitter vervullen.
2. Benoeming vindt alleen plaats als er concrete afspraken zijn gemaakt over de financiële vergoeding voor de werkzaamheden van het lid en de hoogte van de vergoeding alleszins redelijk/gangbaar is. Partijen zijn transparant over de vergoeding die zij zijn overeengekomen.
3. Wanneer de aard van het geschil hier om vraagt, benoemen de leden een voorzitter met een specifieke deskundigheid.
4. Alle bij de totstandkoming van de commissie betrokken partijen spannen zich maximaal in om de commissie te hebben samengesteld binnen een termijn van 3 maanden nadat bekend is geworden dat deze zal worden ingesteld.
5. Mocht een lid lopende de afhandeling van het geschil (moeten) terugtreden dan wordt voor deze persoon een vervanger benoemd volgens de werkwijze zoals hierboven omschreven.
6. Na afronding van het voorgelegde geschil wordt de commissie door RINO Zuid opgeheven.

### **Artikel 3 - Taken en bevoegdheden**

1. De commissie heeft de taak en bevoegdheid om:
  - het geschil in behandeling te nemen nadat partijen schriftelijk zijn overeengekomen zich aan de bindende uitspraak te zullen conformeren.
  - het geschil verder te onderzoeken op de wijze die de commissie nodig acht, waarbij de toepasselijke rechtsbeginselen in acht worden genomen, zoals het toepassen van hoor/wederhoor en het hanteren van redelijke reactietermijnen voor betrokken partijen etc.
  - alle informatie in te winnen en eventueel extern deskundigen te consulteren wanneer de commissie dit nodig acht, hierbij rekening houdend met de wettelijke mogelijkheden/kaders.
  - alle beslissingen te nemen en kosten te maken die de commissie redelijk acht ter afhandeling of beëindiging van het geschil.
  - komen tot een voor partijen bindende uitspraak.

2. de commissie is bevoegd tot het veroordelen van partij(en) tot vergoeding van schade van de andere partij(en).

#### **Artikel 4 - Bindende uitspraak**

1. De commissie zal binnen 1 week na indiening, een ontvangstbevestiging sturen.
2. De commissie komt binnen een termijn van 6 maanden nadat het geschil, voorzien van alle relevante schriftelijke stukken aan haar is voorgelegd, tot een bindende uitspraak.
3. De uitspraak van de commissie komt tot stand op basis van unanimititeit en omvat:
  - de partijen in het geschil
  - een analyse van het geschil
  - de uitspraak en bijbehorende motivatie
  - verdeling van de kosten over de partijen waarbij de kosten in de regel gelijkelijk over de (2 dan wel 3) partijen worden verdeeld, tenzij de commissie reden ziet om hier van af te wijken. De te verdelen kosten omvatten alle kosten die de commissie heeft moeten maken om tot een weloverwogen uitspraak te kunnen komen, inclusief de financiële vergoeding van de commissieleden, maar met uitzondering van de kosten verband houdende met ingewonnen (juridisch) advies van één van de partijen. Deze laatste kosten komen ten laste van de betreffende partij.
  - datum en ondertekening door de commissieleden
4. De commissie kan geen verplichtingen opleggen aan derde partijen die niet bij het geschil zijn betrokken. Hierin kan de commissie wel aanbevelingen doen.

#### **Artikel 5 - Geheimhouding en bewaartermijn**

1. De commissie betracht geheimhouding bij de behandeling van het geschil en legt een geheimhoudingsverplichting op aan alle bij de behandeling betrokken partijen. De geheimhoudingsverplichting duurt ook voort na het bekend worden van de uitspraak.
2. De commissie staat er voor in dat hoorzittingen op een vertrouwelijke manier plaatsvinden.
3. RINO Zuid bewaart het dossier van het geschil niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor het is aangemaakt en ziet er op toe dat onbevoegden geen toegang hebben tot het dossier.

#### **Artikel 6 – Slotbepaling**

Situaties waarin dit reglement niet voorziet en die om een oplossing vragen, worden door de commissie en eventueel betrokken partijen in goed overleg en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid opgelost.