

Reglement Geschillencommissie

Coöperatie Kwaliteit in Huis U.A.

Versie 1.0

1 januari 2025



Inleiding

Dit reglement is van toepassing wanneer een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost en er een geschil is ontstaan zoals opgenomen in de klachtenregeling van Kwaliteit in Huis.

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

Kwaliteit in Huis:	Coöperatie Kwaliteit in Huis U.A.; statutair gevestigd te Huizen, kantoorhoudende te Galvanistraat 7, 6716 AE, ingeschreven in het handelsregister onder KvK nummer 92308570;
Kwaliteit@Academie:	Onderwijsentiteit binnen Kwaliteit in Huis voor Opleiden, Leren en Ontwikkelen
Kwaliteit@Leerhuis	Handelsnaam van de Kwaliteit@Academie voor Praktijkleren met Kwaliteit@ en AI
Commissie:	De geschillencommissies van Kwaliteit in Huis en daarmee tevens van de Kwaliteit@Academie, ingesteld en in stand gehouden door Kwaliteit in Huis
Deelnemer:	De organisatie die een deelnemersovereenkomst heeft afgesloten met Kwaliteit in Huis
Voorwaarden:	De Algemene Voorwaarden van Kwaliteit in Huis voor het leveren van producten en diensten waaronder implementatietrajecten, opleidingen, leer- en ontwikkeltrajecten en/ of onderwijsdiensten aan derden.

Artikel 2 Samenstelling en taak

1. De commissie bestaat uit een door Kwaliteit in Huis te bepalen aantal onafhankelijke leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van Kwaliteit in Huis. De voorzitter dient allereerst vertrouwd te zijn met de ontwikkeling van kwaliteit van bestaan en daarnaast bij voorkeur ervaring te hebben in de hoedanigheid van bestuurder in de Zorg en/of Onderwijskundige binnen het Hogeschool en/of Universitaire onderwijswerkveld te hebben. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door Kwaliteit in Huis.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: de voorzitter en een lid.
3. De commissie heeft tot taak geschillen tussen een deelnemer en Kwaliteit in Huis te beslechten, voor zover de geschillen zijn ontstaan op of na 1 januari 2025 en betrekking hebben op door Kwaliteit in Huis te leveren of geleverde producten en/ of diensten. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Artikel 3 Bevoegdheid

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Artikel 4 Ontvankelijkheid

1. De commissie verklaart de deelnemer in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
 - a. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
 - b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
 - c. indien het een geschil betreft waarover de deelnemer of met inachtneming van artikel 5 lid 1 onder c Kwaliteit in Huis reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
2. De commissie verklaart op verzoek van Kwaliteit in Huis - gedaan bij eerste gelegenheid – de deelnemer in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij Kwaliteit in Huis heeft ingediend;
 - b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop hij de klacht bij Kwaliteit in Huis indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - c. indien Kwaliteit in Huis aan de deelnemer een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de deelnemer van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Kwaliteit in Huis 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.
3. 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 deelnemer terzake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
 4. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de deelnemer ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

Artikel 5 De behandeling van geschillen

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 te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de deelnemer in te vullen vragenformulier.
3. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, gefrankeerd aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie ongefrankeerd geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden, tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.
4. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door Kwaliteit in Huis vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Het bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
5. Indien de deelnemer de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de deelnemer het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
6. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de deelnemer in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.
7. Indien de deelnemer niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 5 lid 2, 4 en 5, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
8. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de deelnemer die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
9. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan Kwaliteit in Huis surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten

feitelijk heeft beëindigd, voordat de deelnemer heeft voldaan aan het bepaalde in de artikel 5 lid 2, 4 en 5.

10. Wordt het geschil door Kwaliteit in Huis aan de commissie bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de deelnemer daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikel 5 lid 2 en 5, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.
11. De commissie stelt Kwaliteit in Huis schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
12. Het in lid 11 bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de deelnemer toegezonden.
13. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
14. De commissie kan partijen op hun 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 van de commissie aan haar te zijn opgegeven.
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 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 twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 6 Uitspraak

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van 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 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.
3. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
4. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;

- een betalingsverplichting vaststellen;
- aan Kwaliteit in Huis en/of aan de deelnemer nakoming opleggen van de overeenkomst;
- de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
- Kwaliteit in Huis opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
- aan Kwaliteit in Huis herstelwerkzaamheden opdragen;
- de deelnemer de bevoegdheid geven voor rekening van Kwaliteit in Huis herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;

alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

5. Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.
6. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.
8. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 5 lid 5 bij haar in depot gestort bedrag.
9. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
10. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de deelnemer terugbetaald.
11. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een deelnemer en de klacht van de deelnemer door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat Kwaliteit in Huis aan de deelnemer het door deze ingevolge artikel 5 lid 4 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
12. In afwijking van het bepaalde onder lid 11 wordt het klachtengeld door Kwaliteit in Huis niet vergoed, indien de commissie de klacht van de deelnemer gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door Kwaliteit in Huis aan de deelnemer werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de deelnemer niet werd geaccepteerd.
13. Het bepaalde in het lid 12 is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een deelnemer en de klacht van de deelnemer door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
14. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door Kwaliteit in Huis en de klacht van de deelnemer door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de deelnemer aan Kwaliteit in Huis het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Dat geldt ook indiende commissie de klacht van de deelnemer geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, maar de beslissing in het bindend advies overeenstemt met de oplossing die door Kwaliteit in Huis aan de deelnemer werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de deelnemer niet werd geaccepteerd.

15. Kwaliteit in Huis kan een door de stichting vastgesteld bedrag verschuldigd zijn voor de behandeling van het geschil, afhankelijk van de fasen van de procedure die het geschil doorloopt.
16. De commissie kan de behandelingskosten in de uitspraak matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
17. Behoudens het bepaalde in artikel 6 lid 11, 12, 13 en 14 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 5 lid 4, aan de commissie verschuldigd is.
18. 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 gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 6 lid 1 en 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
19. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
20. Wederpartij heeft 2 weken de gelegenheid op het verzoek als bedoeld in het 1e lid te reageren.
21. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Artikel 6 Geheimhouding, wraking en verschoning

1. De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
2. 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.
3. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk 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 en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
4. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de Raad van Advies (verder RvA) van de Coöperatie Kwaliteit in Huis U.A. als onderdeel van de Governance-structuur. De RvA vervult de rol van wrakingscommissie en neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in

behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd door de RvA en per bestuursbesluit vastgesteld.

5. 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.
6. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
7. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Artikel 7 Slotbepalingen

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen 2 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 rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.