



De Organisatie van Nederlandse Tandprotheticus (ONT) hecht waarde aan een goede relatie tussen u en uw tandprotheticus. Dat betekent dat u ook bij ONT terecht kunt als u een klacht heeft. In dit klachtenreglement worden de basisprincipes beschreven voor de behandeling van uw klacht jegens een bij de ONT aangesloten tandprotheticus.

## KLACHTENREGLEMENT ONT



## Inhoudsopgave

<b>Considerans</b>	<b>2</b>
<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b>	<b>3</b>
Artikel 1.1 Begripsbepalingen	3
Artikel 1.2 Grondslag reglement	3
<b>Hoofdstuk 2 De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris</b>	<b>4</b>
Artikel 2.1 Taken cliëntenvertrouwenspersoon	4
Artikel 2.2 Taken klachtenfunctionaris	4
Artikel 2.3 Positie en waarborg onafhankelijkheid cliëntenvertrouwenspersoon En klachtenfunctionaris	
Artikel 2.4 Aanwijzing cliëntenvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris	5
Artikel 2.5 Bezoldiging cliëntenvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris	5
Artikel 2.6 Registratie en bewaring klachten	5
Artikel 2.7 Verslaglegging	6
Artikel 2.8 Geheimhouding	6
<b>Hoofdstuk 3 Opvang en afhandeling van klachten</b>	<b>7</b>
Artikel 3.1 Indiening klacht	7
Artikel 3.2 Onderzoek klacht, standpunt beklaagde en inventarisatie mogelijke oplossing(en)	7
Artikel 3.3 Onderzoek mogelijke oplossing(en), bemiddeling en afhandeling klacht	8
Artikel 3.4 Intrekken klacht	9
Artikel 3.5 Termijnen	9
<b>Hoofdstuk 4 Overige bepalingen</b>	<b>10</b>
Artikel 4.1 Vertegenwoordiging	10
Artikel 4.2 Kosten	10
<b>Hoofdstuk 5 Slotbepalingen</b>	<b>11</b>
Artikel 5.1 Vaststelling, evaluatie en wijziging reglement	11



## Considerans

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) verplicht iedere zorgaanbieder schriftelijk een regeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van, hem betreffende, klachten van cliënten. Deze regeling moet voorzien in een aantal procedurele waarborgen voor een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van de desbetreffende klacht.

Ter uitvoering van de Wkkgz heeft het bestuur van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici het onderhavige reglement in overeenstemming met de Consumentenbond vastgesteld. Het reglement heeft het doel recht te doen aan de individuele cliënt door hem een procedure voor advies en bijstand te bieden evenals een onderzoek naar de klacht en mogelijke oplossing voor die klacht. Daarbij staat het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van de cliënt en de bij de Nederlandse Organisatie van Tandprotheticici aangesloten tandprotheticus voorop. Een bijkomend doel is het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van de tandprotheticus door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van de tandprotheticus over het aanbrengen van verbeteringen in de zorgverlening.

Het reglement hanteert als uitgangspunt een vlotte behandeling van een klacht die recht doet aan de individuele cliënt en de bij de Organisatie van Tandprotheticici aangesloten tandprotheticus. Hierbij is een centrale rol weggelegd voor de klachtenfunctionaris, die met medewerking van zowel de cliënt als de tandprotheticus zal trachten tot een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht te komen.

Een vertrouwelijke behandeling en registratie van gegevens over de cliënt en de tandprotheticus staat niet ter discussie. De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie bekend is geworden.

Namens het Bestuur van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici,

de heer J.M.W.H. Varwijk



datum: 8 november 2018

plaats: Veenendaal



## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1.1 Begripsbepalingen

1. Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:
  - a. cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van een tandprotheticus die gedurende ten minste de periode van zorgverlening in welk verband de klager een klacht heeft bij de ONT was aangesloten;
  - b. ONT: Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici, Postbus 1312, 2130 EK, Hoofddorp, e-mail: [info@ont.nl](mailto:info@ont.nl), internet: [www.ont.nl](http://www.ont.nl);
  - c. gedraging: enig handelen of nalaten in het kader van de zorgverlening en/of in verband met de kwaliteit van de (geplaatste of geleverde) prothese van een bij de ONT aangesloten tandprotheticus of diens werknemer dat gevolgen heeft of heeft gehad voor een cliënt;
  - d. klacht: een telefonisch, schriftelijk of per e-mail ingediende uiting van onvrede over
    - 1) een gedraging van een bij de ONT aangesloten tandprotheticus of diens werknemer jegens de cliënt in het kader van de zorgverlening, of
    - 2) de weigering van een bij de ONT aangesloten tandprotheticus om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen, alsmede een verzoek tot vergoeding van geleden schade;
  - e. klager: een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, of de (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt, die een klacht indient;
  - f. beklagde: de ten tijde van de gedraging of weigering als bedoeld onder sub d bij de ONT aangesloten tandprotheticus jegens wie de klacht zich richt;
  - g. cliëntenvertrouwenspersoon: een door het bestuur van de ONT aangewezen functionaris belast met de advisering en bijstand van de klager;
  - h. klachtenfunctionaris: een door het bestuur van de ONT aangewezen functionaris belast met het onderzoek van de klacht, onderzoek van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen en bemiddeling tussen de klager en de beklagde;
  - i. Geschilleninstantie: de instantie ingesteld en in stand gehouden door Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

### Artikel 1.2 Grondslag reglement

Dit reglement dient ter uitvoering van de Wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg).



## **Hoofdstuk 2 De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris**

### **Artikel 2.1 Taken cliëntenvertrouwenspersoon**

1. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft de taak:
  - a. de klager van advies te dienen met betrekking tot de indiening van diens klacht,
  - b. de klager bijstand te verlenen bij het formuleren van de klacht.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon neemt bij de uitvoering van zijn taken de zorg van een goed vertrouwenspersoon in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem geldende beroepsstandaard.

### **Artikel 2.2 Taken klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft de taak:
  - a. de klacht te onderzoeken,
  - b. de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen te onderzoeken
  - c. en, indien opportuun, te bemiddelen tussen de klager en de beklagde.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn taken op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris neemt bij de uitvoering van zijn taken de zorg van een goed klachtenfunctionaris in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem geldende beroepsstandaard.

### **Artikel 2.3 Positie en waarborg onafhankelijkheid cliëntenvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris**

1. De cliëntenvertrouwenspersoon stelt zich onafhankelijk en niet vooringenomen op tegenover de klager, de beklagde en de ONT. Wordt hem door de klager om advies en bijstand gevraagd als bedoeld in artikel 3.1 leden 5 en 6, dan stelt hij zich op als partijdig ondersteuner van de beklagde.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies indien die combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om de functie van cliëntenvertrouwenspersoon onafhankelijk en zonder vooringenomen te zijn, te kunnen uitoefenen.
3. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en niet vooringenomen op tegenover de klager, de beklagde en de ONT.
4. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies indien die combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om de functie van cliëntenvertrouwenspersoon onafhankelijk, onpartijdig en zonder vooringenomen te zijn, te kunnen uitoefenen.
5. De ONT waarborgt de onafhankelijkheid van de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris, zodat deze de vrijheid hebben om hun werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hen geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging van de ONT.



#### **Artikel 2.4    Aanwijzing cliëntenvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris**

1. Het bestuur van de ONT wijst een cliëntenvertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris aan en belast deze met de in artikel 2.1 respectievelijk artikel 2.2 vermelde taken.
2. De aanwijzing van de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Na ommekomst van de termijn van drie jaar kan het bestuur van de ONT de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris opnieuw aanwijzen.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris hebben het recht om tussentijds hun functie neer te leggen door hiervan schriftelijk mededeling te doen aan het bestuur van de ONT, zulks met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
4. Het bestuur van de ONT kan de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris tussentijds van hun functie ontheffen wegens verwaarlozing van hun taken of wegens andere dringende redenen op grond waarvan instandhouding van de aanwijzing als cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet kan worden verlangd.
5. Indien de cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan dient hij het bestuur van de ONT daarvan in kennis te stellen en zich te onthouden van enigerlei bemoeienis met de klacht.
6. Het bestuur van de ONT draagt bij betrokkenheid of verhindering van de cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris zorg voor de aanwijzing van een plaatsvervanger.
7. Het bestuur van de ONT draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
8. De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris worden door de ONT gevrijwaard van aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 2.5    Bezoldiging cliëntenvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris**

De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris ontvangen van de ONT een vooraf overeengekomen vergoeding.

#### **Artikel 2.6    Registratie en bewaring klachten**

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van ingediende klachten.
2. Voor de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden dat (ten minste) de volgende informatie en stukken bevat:
  - naam, adres en telefoonnummer van de klager;
  - naam, adres en telefoonnummer van de beklagde en de locatie van diens beroepsuitoefening;
  - de datum waarop en/of periode waarin de feiten waarop de klacht betrekking heeft zich hebben voorgedaan;
  - de datum van indiening van de klacht;
  - de inhoud van de klacht;
  - het doel van de klacht;
  - het verslag van het onderzoek naar de klacht;en voor zover van toepassing:
  - vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken;
  - het verslag van de bemiddelingspogingen;
  - tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
  - de beslissingen die de beklagde naar aanleiding van de klacht heeft genomen;



- de termijn waarbinnen door de beklaagde te treffen maatregelen worden gerealiseerd.
3. Ten aanzien van de persoonsgegevens worden de verplichtingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen.

#### **Artikel 2.7 Verslaglegging**

1. De klachtenfunctionaris maakt na afloop van elk jaar op basis van de registratie een openbaar verslag op ten behoeve van (het jaarverslag van) de ONT. Dit verslag geeft het volgende weer:
  - b. een beknopte beschrijving van het onderhavige reglement;
  - c. de wijze waarop het reglement onder de aandacht van cliënten wordt gebracht;
  - d. een overzicht van binnengekomen en behandelde klachten;
  - e. de strekking van de oordelen.
2. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

#### **Artikel 2.8 Geheimhouding**

1. De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die de klager en de beklaagde betreffen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kenden of redelijkerwijs hadden kunnen vermoeden.
2. De privacy van de klager en de beklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.



## **Hoofdstuk 3      Opvang en afhandeling van klachten**

### **Artikel 3.1      Indiening klacht**

1. Een klacht kan telefonisch (023-5249387), schriftelijk (postbus 1312, 2130 EK Hoofddorp) of per mail ([kc@ont.nl](mailto:kc@ont.nl)) worden gemeld bij het secretariaat van de ONT.
2. Het secretariaat van de ONT wijst de klager op de mogelijkheid om de klacht zonder verdere bemoeienis van de cliëntenvertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris te bespreken met de beklagde.
3. Wenst de klager zijn klacht niet met de beklagde te bespreken of heeft een bespreking niet tot een minnelijke oplossing geleid, dan wordt de klager bij melding van de klacht per ommegaande door het secretariaat verzocht een daarvoor bestemd klachtenformulier in te vullen dat per e-mail ([kc@ont.nl](mailto:kc@ont.nl)) of per post (postbus 1312, 2130 EK, Hoofddorp) aan de klachtenfunctionaris kan worden gezonden. Op het moment van ontvangst van het klachtenformulier door de klachtenfunctionaris wordt de klacht als ingediend beschouwd.
4. De klachtenfunctionaris stelt de klager in kennis van de ontvangst van het klachtenformulier door middel van een schriftelijke ontvangstbevestiging (per e-mail en/of per post), waarin de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure en hem toestemming wordt gevraagd (bij wijze van een schriftelijke machtiging) voor inzage in de medische en/of tandheelkundige gegevens voor zover dit voor het onderzoek van de klacht noodzakelijk is.
5. Indien een ingediende klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat of onduidelijk is, dan stelt hij de klager daarvan per ommegaande in kennis. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid de informatie of de duidelijkheid te verschaffen. Totdat de informatie of duidelijkheid is verkregen, beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht nog niet als ingediend, zulks met het oog op het verstrijken van de termijn van zes weken als bedoeld in artikel 3.5.
6. Indien de klager dat wenst, dan kan hij voorafgaand aan de indiening van de klacht de cliëntenvertrouwenspersoon verzoeken hem daaromtrent van advies te dienen.
7. Indien de klager dat wenst, dan kan hij voorafgaand aan de indiening van de klacht de cliëntenvertrouwenspersoon verzoeken hem bijstand te verlenen ter zake van de formulering van de klacht.
8. Een klager kan een klacht bij de klachtenfunctionaris indienen tot vijf jaar na het plaatsvinden van de gedraging waarover wordt geklaagd. Een later ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging of weigering als bedoeld onder artikel 1 sub d van een tandprotheticus die ten tijde van die gedraging of weigering niet bij de ONT was aangesloten, wordt evenmin in behandeling genomen.

### **Artikel 3.2      Onderzoek klacht, standpunt beklagde en inventarisatie mogelijke oplossing(en)**

1. De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk na verzending van de ontvangstbevestiging aan de klager, het door de klager ingevulde klachtenformulier door en zoekt contact met de klager. Het contact heeft het doel een volledig en juist beeld te krijgen van de (omvang van) de klacht, het doel van de klacht en de visie van de klager aangaande mogelijke oplossingen voor de klacht.
2. De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk na het verkregen contact met de klager, contact op met de beklagde. Het contact heeft het doel de klacht aan de beklagde kenbaar te maken, diens standpunt te vernemen en diens visie aangaande mogelijke oplossingen voor de klacht.



3. Indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris (aanvullend) onderzoek van de medische of tandheelkundige gegevens nodig is, dan gebeurt dit slechts op basis van toestemming van de klager, zulks met gebruik van de schriftelijke machtiging daartoe van de klager. De klachtenfunctionaris vraagt de gegevens op en verstrekt na ontvangst een afschrift van de gegevens aan de klager en beklagde. Zo nodig wordt met toestemming van de klager een niet betrokken tandprotheticus om zijn visie gevraagd. Voor zover hierdoor de termijn van zes weken als bedoeld in artikel 3.5 niet kan worden behaald, stelt de klachtenfunctionaris de klager en de beklagde hiervan per ommegaande schriftelijk (per e-mail en/of per post) in kennis.
4. De klager en beklagde mogen, voor zover nog nodig of gewenst, na het contact als bedoeld in het tweede lid en/of de vergaring van gegevens als bedoeld in het derde lid, aanvullende medische of tandheelkundige gegevens indienen. Voor zover hierdoor de termijn van zes weken als bedoeld in artikel 3.5 niet kan worden behaald, stelt de klachtenfunctionaris de klager en de beklagde hiervan per ommegaande schriftelijk (per e-mail en/of per post) in kennis.
5. Indien uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de klacht betrekking heeft op een ander dan de door klager in de klacht aangewezen beklagde, dan stelt de klachtenfunctionaris de klager daarvan per ommegaande schriftelijk (per e-mail en/of per post) in kennis. De klachtenfunctionaris draagt, met uitdrukkelijke toestemming van de klager, de klacht over aan de tandprotheticus op wie de klacht betrekking heeft, zo deze niet is aangesloten bij de ONT. Is de desbetreffende tandprotheticus wel aangesloten bij de ONT en ziet de klacht op een gedraging of weigering als bedoeld in artikel 1 sub d ten tijde van die aansluiting, dan neemt de klachtenfunctionaris de klachtenbehandeling ter hand, zulks met inachtneming van dit reglement.
6. Indien uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de klacht mede betrekking heeft op een andere bij de ONT aangesloten tandprotheticus en de klager ook jegens hem een klacht heeft ingediend, terwijl sprake is geweest van samenhangende zorg, ondersteuning of hulp aan de klager, dan draagt de klachtenfunctionaris, met uitdrukkelijke toestemming van de klager, zorg voor een gecombineerde behandeling van de klachten zulks met inachtneming van dit reglement.
7. Indien uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de klacht mede betrekking heeft op een andere niet bij de ONT aangesloten tandprotheticus en de klager ook jegens hem een klacht heeft ingediend, terwijl sprake is geweest van samenhangende zorg, ondersteuning of hulp aan de klager, dan zoekt de klachtenfunctionaris, met uitdrukkelijke toestemming van de klager, contact met de klachtenfunctionaris van de niet aangesloten tandprotheticus en tracht hij in samenwerking tot een bevredigende oplossing voor de klacht te komen.

### **Artikel 3.3 Onderzoek mogelijke oplossing(en), bemiddeling en afhandeling klacht**

1. De klachtenfunctionaris neemt op basis van de uit het, in artikel 3.2 beschreven, onderzoek verkregen informatie zo spoedig mogelijk na het onderzoek zelfstandig een besluit over de voorliggende mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris neemt direct na de besluitvorming als bedoeld in het vorige lid het initiatief om datgene te doen wat naar zijn zelfstandig oordeel nodig is om een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht te bereiken. Indien bemiddeling tot de mogelijkheden behoort, dan begeleidt de klachtenfunctionaris het bemiddelingsproces.
3. Indien een voor beide partijen bevredigende oplossing is bereikt, dan doet de klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk verslag in een aan beide partijen gerichte brief en/of e-mail. De klachtenfunctionaris bevestigt eveneens schriftelijk (per e-mail en/of per post) aan de cliënt dat er een oplossing voor de klacht is gekomen en welke beslissing(en) de



beklaagde in dat verband over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen. Indien van toepassing, bevestigt de beklagde dat hij maatregelen zal nemen en binnen welke termijn hij dat zal doen. Indien van toepassing, bevestigt de beklagde dat hij een schadevergoeding zal betalen en binnen welke termijn hij dat zal doen. Van een en ander wordt een afschrift verzonden aan de klachtenfunctionaris.

4. Indien een voor beide partijen bevredigende oplossing niet is bereikt, dan doet de klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk verslag in een aan beide partijen gerichte brief en/of e-mail. De klachtenfunctionaris wijst de klager op de mogelijkheid zijn tot een geschil verworpen klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie door uitreiking van een folder of ter hand stelling van het reglement van de Geschilleninstantie.

#### **Artikel 3.4 Intrekken klacht**

De klager kan zijn klacht voorafgaand en tijdens de behandeling intrekken door middel van een schriftelijk bericht (per e-mail en/of per post) daartoe aan de klachtenfunctionaris. Van de intrekking volgt een schriftelijke bevestiging (per e-mail en/of per post). De behandeling wordt hierop gestaakt.

#### **Artikel 3.5 Termijnen**

1. De klachtenfunctionaris bewaakt het proces en ziet erop toe dat door hem gestelde termijnen worden nageleefd. Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht als bedoeld in artikel 3.1 dient het onderzoek en het eventuele bemiddelingsproces te zijn afgerond en dient de klager te zijn bericht als bedoeld in artikel 3.3, derde of vierde lid.
2. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat de termijn van zes weken voor een zorgvuldig onderzoek en een zorgvuldige bemiddeling te kort is, dan deelt hij per ommekeer schriftelijk (per e-mail en/of per post) aan de klager en aan de beklagde gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. In totaal kan de klachtenbehandeling niet langer duren dan tien weken.



## **Hoofdstuk 4. Overige bepalingen**

### **Artikel 4.1 Vertegenwoordiging**

1. Een klager en een beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen. De klachtenfunctionaris kan de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
2. Wettelijke vertegenwoordiging is verplicht indien de klager de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt en/of de klager in verband met wilsonbekwaamheid door de rechter een wettelijk vertegenwoordiger toegewezen heeft gekregen.

### **Artikel 4.2 Kosten**

4. Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht als bedoeld in artikel 3.1, eerste lid.
5. Er zijn geen kosten verbonden aan het advies en de bijstand als bedoeld in artikel 3.1, vijfde en zesde lid.
6. Indien een klager op eigen initiatief (juridische) raadspersonen, adviseurs en/of deskundigen heeft ingeschakeld, dan dient hij de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.



## **Hoofdstuk 5      Slotbepalingen**

### **Artikel 5.1      Vaststelling, evaluatie en wijziging reglement**

1. Dit reglement is vastgesteld op 6 april 2017 en wordt aangehaald als 'Klachtenreglement ONT'.
2. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2017.
3. Een evaluatie van deze regeling zal door de ONT plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de vier jaar.
4. Bij wijziging van het reglement wordt de Consumentenbond geraadpleegd. Wijzigingen in het reglement worden vastgesteld in overeenstemming met de Consumentenbond. De wijzigingen worden vervolgens op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht gebracht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.