de geschillencommissie

Klachtenregeling De Geschillencommissie

Artikel 1 Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. een klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van De Geschillencommissie die zowel bejegening, behandeling als uitvoering van dienstverlening door een bij De Geschillencommissie werkzaam persoon kan betreffen.
b. de klager: degene die een klacht indient bij De Geschillencommissie.
c. de klachtbehandelaar: de aangewezen persoon belast met de behandeling van de klacht.
d. De Geschillencommissie: de Stichting De Geschillencommissie te Den Haag.
e. betrokkene: de persoon op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop De Geschillencommissie zich in bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de klachtbehandelaar een klacht in te dienen.
    a. Niet geklaagd kan worden over de inhoud, motivering en/of de wijze van totstandkoming van een beslissing van een geschillencommissie, met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam voor De Geschillencommissie, wordt aangemerkt als een gedraging van De Geschillencommissie, voor zover deze gedraging aan De Geschillencommissie kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam voor De Geschillencommissie worden verstaan:
    a. de met oplossing van het geschil belaste voorzitters en commissieleden die de geschillencommissies vormen;
    b. de deskundige(n) die door De Geschillencommissie is (zijn) ingeschakeld om een schikking te bewerkstelligen of een deskundigenrapport uit te brengen;
    c. de (plaatsvervangend) secretarissen die de geschillencommissies ondersteunen;
    d. de mediator die door De Geschillencommissie is ingeschakeld;
    e. de klachtenfunctionarissen die door De Geschillencommissie zijn ingeschakeld;
    f. alle personen die werkzaam zijn op het bureau van De Geschillencommissie te Den Haag.

Artikel 3 Kenbaar maken van een klacht

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij De Geschillencommissie.
2. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
    a. de naam, adres en telefoonnummer van klager;
    b. de dagtekening;
    c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de datum waarop deze gedraging heeft plaatsgevonden;
3. Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
5. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtbehandelaar nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra De Geschillencommissie naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 Bijstand en vertegenwoordiging

1. De klager en de betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. De klachtbehandelaar kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De klachtbehandelaar kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtbehandelaar de klager een ontvangstbevestiging, met bericht in hoeverre klager op grond van deze regeling in zijn klacht ontvankelijk is.
2. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de volgende gegevens:
    a. De datum waarop de klacht is ontvangen;

b. De termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
c. De naam en het emailadres van de klachtbehandelaar;
d. De mogelijkheid om de tekst van de klachtenregeling op te vragen of via internet te lezen.

3. De klachtbehandelaar zendt de betrokkene een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken en stelt de betrokkene in de gelegenheid te reageren.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld, of die langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De klachtbehandelaar is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De klachtbehandelaar kan de klager en de betrokkene in de gelegenheid stellen in persoon of telefonisch te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond of niet ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 9 Behandeling

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen vier weken of, indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven, binnen acht weken na de ontvangst van de klacht af.
2. De klachtbehandelaar kan de behandeling verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
3. De klachtbehandelaar kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.

Artikel 10 Afdoening

1. De klachtbehandelaar neemt één van de volgende beslissingen:
   a. de klacht is ongegrond;
   b. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
   De klachtbehandelaar stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 11 Klachtencommissie

1. De klachtbehandelaar kan, in overleg met het onafhankelijk lid als bedoeld in lid 2 van dit artikel, een klachtencommissie met de advisering over een klacht belasten.
2. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk lid die niet werkzaam is voor De Geschillencommissie. Dit lid wordt benoemd door het bestuur van De Geschillencommissie. Aan de klachtencommissie kan een secretaris worden toegevoegd.
3. De betrokkene maakt geen deelt uit van de klachtencommissie.
4. Zodra de klachtbehandelaar besluit de klachtencommissie in te schakelen deelt deze de klager en de betrokkene mee dat een klachtencommissie met de advisering over de klacht is belast.
5. Het horen geschiedt door de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie beslist over de toepassing van artikel 8 tweede en derde lid van deze regeling.
7. De klachtencommissie beslist op de klacht. De beslissing op de klacht wordt aan klager, betrokkene en aan de directeur van De Geschillencommissie toegezonden.
8. Met het uitbrengen van de beslissing van de klachtencommissie wordt de klachtprocedure beëindigd.
9. De beslissing van de klachtencommissie is een finale beslissing. Tegen deze beslissing kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 12 Interne informatie, archivering en privacy

1. Na de behandeling van de klacht behoudt de klachtbehandelaar de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.
2. De klachtbehandelaar registreert en administreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole.
3. De klachtbehandelaar draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden.

Artikel 13 Slotbepaling

Deze regeling vervangt de regeling die per 15 februari 2019 op de website van De Geschillencommissie was gepubliceerd en treedt in werking op 1 januari 2025. De regeling kan worden aangehaald als ‘Klachtenregeling De Geschillencommissie’.