

Handboek 3.2

Hoofdstuk 6 Statuten, reglementen, regelingen

6.6 Klachtenregeling

Inhoud:	organisatie en inrichting van de mogelijkheid en de daarbij behorende procedures voor het indienen van een klacht tegen een StAr geregistreerde audicien of StAr erkende audicienwinkel
---------	---

Artikel 1. Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. Commissie: de Geschillencommissie StAr
- b. StAr: Stichting Audicienregister
- c. Geregistreerd audicien: iedere natuurlijke of rechtspersoon die lid is van StAr
- d. Geschil: een geschil in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van een geregistreerd audicien of erkend audicienwinkel in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van deze dienstverlener, welke niet na een mededeling of maatregel door de dienaarbieder wordt verholpen, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.
- e. Klager: iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt dan wel heeft gemaakt van de diensten van een bij StAr geregistreerde audicien of een StAr erkende audicienwinkel, alsook diens vertegenwoordiger of gemachtigde.
- f. Klachtfunctionaris: een onafhankelijk en onpartijdig persoon die klager op diens verzoek kan bijstaan bij de formulering van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Artikel 2. Taak

De Commissie heeft tot taak bindende adviezen te geven naar aanleiding van geschillen tussen StAr geregistreerde audiciens/StAr erkende audicienwinkels en klagers. Hierbij is de Commissie bevoegd om een vergoeding van de geleden schade toe te kennen tot een bedrag van €25.000,-.

Artikel 3. Samenstelling, benoeming, ontslag Commissie

- a. Een geschil dat in behandeling wordt genomen, wordt onderzocht en beoordeeld door minimaal drie leden van de Commissie. De Commissie kan per klacht een andere samenstelling kiezen, maar bestaat altijd uit een onafhankelijke voorzitter, die door het Bestuur van StAr wordt benoemd, en twee andere leden, die tevens door het Bestuur van StAr worden benoemd;
- b. Voor de benoeming van de leden conform sub a van dit artikel vormt het Bestuur van StAr een pool van inhoudelijk deskundigen van (gelieerd aan) de leden van StAr. Het Bestuur van StAr kan de samenstelling van deze pool te allen tijde aanpassen. Eén lid wordt door of vanuit de cliëntenorganisatie benoemd, tenzij er zwaarwegende redenen tegen dit lid zijn vanuit de andere partijen;
- c. De voorzitter bezit de hoedanigheid van meester in de rechten en wordt benoemd voor een periode van drie jaar. Het Bestuur kan deze periode verlengen;
- d. Indien gedragingen van de voorzitter of een van de leden ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, kan het Bestuur van StAr de voorzitter of het betreffende lid tussentijds uit zijn functie ontheffen. Het Bestuur neemt een zodanige beslissing niet dan nadat de voorzitter of het betreffende lid daaromtrent is gehoord;
- e. Het Bestuur van StAr ziet er bij de samenstelling op toe dat de leden die zitting nemen in de Commissie geen band hebben met één van de betrokken partijen waardoor zij niet in volledige vrijheid zouden kunnen oordelen;
- f. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden; en
- g. Indien één van de betrokken partijen verzoekt om één of meer leden van de Commissie te wraken vanwege partijdigheid of mogelijke bevooroordeeldheid dan beslist de voorzitter over dat verzoek. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt.

Artikel 4. Geheimhouding

- a. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen.
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

Artikel 5. Secretariaat

- a. De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat.
- b. Op alle leden van het secretariaat is artikel 4 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 6. Ontvankelijkheid

De Commissie kan klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond of naar haar oordeel kennelijk van onvoldoende gewicht zijn zonder verdere behandeling bij met redenen omklede beslissing afwijzen. Een klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen indien:

- a. Het geschil al bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b. Het geschil (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de StAr geregistreeerde audicien of StAr erkende audicien winkel

Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien:

- 1. In strijd met de (interne) klachtenregeling van de StAr geregistreeerde audicien of StAr erkende audicienwinkel is gehandeld;
 - 2. De schriftelijke beslissing of het voorstel inzake afhandeling van de klacht de klacht onvoldoende heeft weggenomen;
 - 3. Van de klager gelet op de omstandigheden redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat de klacht bij de StAr geregistreeerde audicien of StAr erkende audicienwinkel wordt ingediend; of
 - 4. De klacht is voorgelegd aan de klachtfunctionaris en diens vertegenwoordiging niet heeft geleid tot een onderlinge oplossing of het wegnemen van de klacht.
- c. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien het verzoekschrift niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in het verzoekschrift te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie;
 - d. Klager het in artikel 7 sub e bedoelde bedrag niet voldoet binnen twee weken nadat de factuur daarvoor aan klager is verzonden.

Artikel 7. Indiening

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat dat is benoemd conform artikel 5.
- b. De klacht bevat in ieder geval
 - de naam en het adres van de klager en de dienstverlener waartegen een klacht wordt ingediend;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden waarop de klacht berust;
 - een aanduiding van het doel dat met het indienen van de klacht wordt nagestreefd;
 - een motivering waarom de uitkomst van de (interne) klachtbehandeling van de StAr geregistreerde audicien niet wordt geaccepteerd; en
 - alle relevante stukken die op de klacht betrekking hebben.
- c. De klacht kan worden ingediend door de klager zelf, een nabestaande, een vertegenwoordiger, een persoon die door de dienstverlener ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd indien de klacht bij de interne klachtbehandeling onvoldoende is weggenomen, een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de klager die direct met de klacht wordt meegezonden of een vereniging of stichting met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de vereniging of stichting volgens haar statuten behartigt.
- d. Indien de klacht is ingediend in strijd met artikel 6 sub b, wijst de Commissie klager daarop en is de Commissie bevoegd de (verdere) behandeling van de klacht terug te verwijzen naar de betreffende StAr gecertificeerde audicien. De Commissie is hierbij bevoegd aanwijzingen te verstrekken ter zake van die verdere behandeling.
- e. Klager is voor de klachtbehandeling door de Commissie een door het Bestuur van StAr vastgesteld bedrag verschuldigd, dat wordt terugbetaald indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

Artikel 8. Behandeling

- a. De Commissie kan informatie inwinnen die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet alsmede binnen de vigerende privacyregelgeving. In iedere fase van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken.
- b. Het secretariaat stelt de betrokken StAr geregistreerde audicien onverwijld schriftelijk in kennis van ingediende klacht en stelt haar in de gelegenheid binnen een

termijn van vier weken na de datum van verzending van de klacht een schriftelijk verweerschrift in te dienen.

Op verzoek van de StAr geregistreeerde audicien kan deze termijn eenmaal met | maximaal vier weken worden verlengd. Voorts draag het secretariaat er zorg voor dat partijen over en weer in kennis worden gesteld van alle documenten die in de loop van de behandeling van het geschil ter kennis van de Commissie komen.

- c. Behandeling van de klacht vindt schriftelijk dan wel mondeling plaats.
- d. Mondelinge behandeling van het geschil vindt plaats tijdens een hoorzitting. Partijen worden uiterlijk twee weken van tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen daarvan. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan bij afwezigheid van een of beide partijen besluiten de hoorzitting door te laten gaan.
- e. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen.
- f. Partijen zijn bevoegd zich tijdens het proces van de behandeling van het geschil voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit deze machtiging blijkt.
- g. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake het geschil.
- h. De hoorzittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Artikel 9. Toetsing

De Commissie toetst (het nalaten van) de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van het geschil aan:

- a. Ter zake van deze gedragingen geldende procedures (met inbegrip van de (interne) klachtenregeling van de StAr geregistreeerde audicien of StAr erkende audicienwinkel en de eisen van StAr) en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijs en billijkheidshalve mag worden verlangd.
- b. Redelijke normen van professionaliteit.
- c. De redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze van de StAr geregistreeerde audicien/StAr erkende audicienwinkel.

Artikel 10. Uitspraak

- a. De Commissie doet uitspraak binnen vier weken na afsluiting van de mondelinge behandeling. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt doet de Commissie uitspraak binnen vier weken nadat klager en StAr geregistreeerde audicien/StAr erkende audicienwinkel zijn geïnformeerd dat de behandeling schriftelijk plaatsvindt. De commissie is bevoegd, indien de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen dit vereisen, op korte termijn een uitspraak te doen. De Commissie is - mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen - bevoegd de termijn van vier weken één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een uitspraak binnen een termijn van zes maanden na voorlegging van het geschil verzekerd blijft.
- b. De uitspraak bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust, wordt door de voorzitter en secretaris ondertekend en wordt schriftelijk aan partijen kenbaar gemaakt.
- c. Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond dan wel niet-ontvankelijk verklaren van de klacht of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen.
- d. De Commissie is bevoegd de StAr geregistreeerde audicien/StAr erkende audicienwinkel in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen tot een maximumbedrag van € 7000,-. De kosten voor klager blijven beperkt conform hetgeen is opgenomen in artikel 7 sub e van dit reglement.
- e. Al dan niet op initiatief van de Commissie en in elke fase van de behandeling van het verzoekschrift kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand, dan wordt het geschil of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken;
- f. Uitspraken van de Commissie gelden als een bindend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft. De Commissie is bevoegd in haar uitspraak te bepalen dat degene die het aangaat de Commissie schriftelijk en binnen een door haar te bepalen redelijke termijn zal inlichten of en op welke wijze aan dit advies gevolg is gegeven en/of hoe in de toekomst zal worden gehandeld in vergelijkbare situaties. Ingeval een StAr geregistreeerde audicien/StAr erkende audicienwinkel te dezer zake in gebreke blijft, stelt de Commissie het Bestuur van StAr daarvan in kennis.
- g. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel of ten dele voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak.

- h. Herziening van een uitspraak van de Commissie kan slechts aan de orde zijn indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt. Artikel 6 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11. (Jaar)verslaglegging

Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar. Het Bestuur van StAr maakt het jaarverslag elektronisch openbaar. Het jaarverslag bevat ten minste gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie, een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde geschillen en de wijze van afhandeling daarvan en de geanonimiseerde einduitspraken van de Commissie, waarbij een schikking die plaatsvindt nadat een verweerschrift is ingediend en een voorwaardelijke uitspraak als einduitspraak gelden.