

Reglement van de Klachtencommissie

Introductie

VOAM-VKBA heeft als hoofddoel transparantie in de asbestmarkt en het leveren van hoogwaardige dienstverlening te bevorderen. Klachtenbehandeling ten aanzien van het gedrag en werk van de leden is een middel om de doelen van de vereniging VOAM-VKBA te bereiken. De Klachtencommissie is geregeld in artikel 4 van het huishoudelijk reglement van de vereniging.

Reikwijdte

VOAM-VKBA maakt onderscheid tussen drie soorten klachten:

1. Klachten over het handelen van een lid in strijd met de statuten, reglementen of protocollen, zoals vastgelegd in artikel 4 van het huishoudelijk reglement van de vereniging.
2. Klachten in relatie tot artikel 6 van de integriteitsverklaring, zoals die van toepassing is op (en ondertekend door) de leden van de vereniging.
3. Overige klachten over leden van de vereniging, anders dan gerelateerd aan klachten zoals genoemd onder 1) en 2). Hierbij valt onder meer te denken aan:
 - Klachten door het bevoegd gezag
 - Klachten van leden onderling

Begripsbepaling

belanghebbende	Persoon die een belang heeft bij het gedrag en/of werk van een lid; een lid van VOAM-VKBA kan belanghebbende zijn jegens een ander lid
behandelaar	Uit het midden van de Klachtencommissie aangewezen persoon(en) die alleen of samen met één of twee andere behandelaars de behandeling van een geval op zich neemt (nemen)
behandeling	Inhoudelijke beoordeling van een klacht, zo mogelijk gericht op het door partijen zelf treffen van een onderlinge regeling waarmee de klacht wordt opgelost. De Klachtencommissie houdt zich afzijdig van de financiële aspecten van een klacht
bestuur	Bestuur van de vereniging VOAM-VKBA
klacht	Bezwaar tegen het gedrag of de inhoud van de dienstverlening van een lid, door een opdrachtgever of belanghebbende tot uitdrukking gebracht
klager	Persoon die een klacht aanhangig maakt of verzoekt om behandeling in een conflict. De klager betreffende partij is een direct betrokkene bij de klacht.
lid	Lid volgens de statutaire betekenis van de vereniging VOAM-VKBA
Klachtencommissie	De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 en maximaal 5 personen die geen directe relatie hebben met klager of beklagde.
opdrachtgever	persoon die opdracht heeft gegeven aan een lid (in een contractuele relatie)
partij	persoon waarop de behandelingstaak van de Klachtencommissie van toepassing is; voor het werk van de Klachtencommissie ontvankelijke persoon
persoon	natuurlijke persoon of rechtspersoon

artikel 1 (taken van de Klachtencommissie)

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

- (a) Behandeling van een klacht over een lid van de vereniging.
- (b) Gevraagd of ongevraagd adviseren van het bestuur inzake te nemen maatregelen en/of vervolgacties naar aanleiding van een klacht
- (c) Gevraagd of ongevraagd adviseren van het bestuur inzake te geven voorlichting over klachten.
- (d) Gevraagd of ongevraagd adviseren van het bestuur inzake de gedragsregels van VOAM-VKBA.

artikel 2 (afbakening en ontvankelijkheid)

1. De in artikel 1 onder (a) genoemde taak vindt slechts plaats indien de klager de wens daartoe te kennen heeft gegeven. Een lid van de vereniging is gehouden medewerking te verlenen aan de behandeling.
2. Een anonieme klacht wordt door de Klachtencommissie niet behandeld.
3. Indien een klacht geen betrekking heeft op een directe relatie tussen de klager en een lid, zal de Klachtencommissie beoordelen of de klager in voldoende mate belang heeft om aanspraak te kunnen maken op behandeling.
4. Indien de klager opdrachtgever is, of indien de klager lid van VOAM-VKBA is, wordt voldoende belang bij behandeling verondersteld.
5. Ontbreken van schade en/of nadeel hoeft niet te duiden op ontbreken van belang bij behandeling.
6. De werkzaamheden van de Klachtencommissie richten zich aan de zijde van het lid van de vereniging op de rechtspersoon en niet op de natuurlijke personen die betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht.
7. Rechtspersonen dienen zich te laten vertegenwoordigen door functionarissen die bevoegd zijn om beslissingen te nemen met betrekking tot het geval.

artikel 3 (bevoegdheden en verplichtingen van de Klachtencommissie)

1. De Klachtencommissie beoordeelt de klacht en adviseert het bestuur van de VOAM-VKBA over eventueel te nemen maatregelen of vervolgacties.
2. De Klachtencommissie is, zo mogelijk, de partijen behulpzaam bij het vinden van een gezamenlijke oplossing voor de klacht.
3. De Klachtencommissie kan, na overleg met het bestuur van de VOAM-VKBA, te allen tijde de behandeling weigeren of beëindigen indien zij van mening is dat onvoldoende uitzicht bestaat op een gezamenlijke oplossing of indien de aard en omvang van het geval de mogelijkheden van de Klachtencommissie te boven gaan. De Klachtencommissie zal de weigering of beëindiging motiveren.

artikel 4 (indiening en start van de behandeling)

1. Een klacht dient schriftelijk per mail te worden ingediend bij de Klachtencommissie (klachtencommissie@voam-vkba.nl). Een verzoek tot behandeling kan worden ingediend door één van de betrokken partijen of door de betrokken partijen gezamenlijk.
2. De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst. Klachtencommissie kan de klager vragen om toelichting of om aanvullende gegevens.
3. De andere betrokken partij(-en) wordt (worden) schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangen klacht of het verzoek tot behandeling. Indien zich onder de andere partijen een partij bevindt die geen lid is, wordt die partij gevraagd in te stemmen met behandeling.

4. De voorzitter van de Klachtencommissie wijst één of meer leden van de Klachtencommissie aan om als behandelaar op te treden. De voorzitter waakt over de onafhankelijkheid van de behandelaar(s). In geval van meerdere behandelaars bepalen zij in onderling overleg hun werkwijze.
5. De behandelaar kan zich voor praktische ondersteuning laten bijstaan door de secretaris van de vereniging. Betrokken partijen worden geïnformeerd over de aangewezen behandelaar(s).
6. Indien een partij bezwaar maakt tegen de aanwijzing van de behandelaar zal de voorzitter in diens plaats een ander lid van de Klachtencommissie aanwijzen. Het bezwaar dient hiertoe binnen twee weken na kennisgeving schriftelijk per mail te worden ingediend en gemotiveerd te worden. Pas na gegrond verklaard wordt een eventuele vervanger aangewezen.
7. Voor de behandeling worden door VOAM-VKBA geen kosten aan partijen in rekening gebracht. Door partijen te maken kosten, bijvoorbeeld voor het bijwonen van besprekingen, komen niet voor vergoeding in aanmerking en zijn dus voor eigen rekening.

artikel 5 (procedure tijdens de behandeling)

1. De behandelaar beoordeelt de klacht.
2. Elk van de partijen dient gevraagd of ongevraagd de behandelaar inlichtingen te verstrekken, nodig voor de behandeling, en gevolg te geven aan uitnodigingen voor besprekingen.
3. De behandelaar kan partijen zowel afzonderlijk als gezamenlijk spreken.
4. De behandelaar legt de bevindingen voor aan de overige leden van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie stelt in gezamenlijkheid de bevindingen vast, voorzien van een advies aan het bestuur voor eventueel te nemen maatregelen en/of vervolgacties.
5. Na consultatie van het bestuur informeert de voorzitter van de Klachtencommissie de bij de klacht betrokken personen en/of partijen over de uitkomsten van de behandeling.

artikel 6 (bijzondere situaties)

1. In uitzonderingssituaties kan van hetgeen over de procedure van behandeling van klachten is gesteld worden afgeweken, zulks ter beoordeling van de Klachtencommissie en het bestuur in gezamenlijkheid.
2. Indien een geval niet in aanmerking komt voor behandeling door de Klachtencommissie, of indien de behandeling van een geval wordt beëindigd, kan de Klachtencommissie de betrokken partijen gevraagd of ongevraagd voorlichting geven over andere in aanmerking komende wijzen van behandeling. De Klachtencommissie kan hiertoe echter niet worden verplicht.
3. In geval van tussentijdse beëindiging van de behandeling kan de Klachtencommissie de partijen desgevraagd een beknopte analyse van het geval verstrekken. De Klachtencommissie kan hiertoe echter niet worden verplicht.
4. De klager kan op elk moment de klacht intrekken of de behandelingsprocedure eenzijdig beëindigen.
5. Een één maal behandelde of beëindigde klacht kan niet nogmaals worden ingediend.
6. Als een klacht uitgroeit tot een arbitraal of gerechtelijk geding acht de Klachtencommissie haar werk als beëindigd.

artikel 7 (vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid)

1. De Klachtencommissie en het bestuur betrachten ten opzichte van derden

- geheimhouding met betrekking tot haar verrichte werkzaamheden. Uitgezonderd hiervan zijn gevallen waarin sprake is van fraude of handelen in strijd met geldende wet & regelgeving.
2. Vertrouwelijke mededelingen van een partij worden door de Klachtencommissie niet ter kennis van de andere partijen gebracht, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van die partij.
 3. Door deel te nemen aan de behandeling doen partijen geen afstand van hun rechten met betrekking tot een eventueel arbitraal of gerechtelijk geding.
 4. Als een klacht uitgroeit tot een arbitraal of gerechtelijk geding en een behandelend lid van de Klachtencommissie wordt als arbiter of deskundige aangezocht, dan dient het lid van de Klachtencommissie de instemming te verkrijgen van de betrokken partijen alvorens hij de benoeming tot arbiter of deskundige kan aanvaarden.
 5. In de situatie dat een lid van de Klachtencommissie niet vrij staat ten opzichte van één van de partijen, zal geen benoeming tot behandelaar in zake de klacht plaatsvinden en blijft het lid van de Klachtencommissie buiten de beraadslagingen daarover. In de situatie dat de voorzitter van de Klachtencommissie niet vrij staat ten opzichte van één van de partijen, wordt zijn plaats vervuld door een ander lid van de Klachtencommissie.
 6. Partijen kunnen schriftelijk of per mail bij het bestuur van de vereniging bemerkingen over het functioneren van de Klachtencommissie ter behandeling aanbieden.

artikel 8 (ernstige schendingen)

1. Indien de Klachtencommissie op enig moment tijdens de behandeling van een geval constateert dat een lid ernstige inbreuk heeft gemaakt, maakt of dreigt te gaan maken op de gedragsregels van VOAM-VKBA of andere toepasselijke regels van plicht en zorgvuldigheid, dan moet de Klachtencommissie daarvan direct melding maken aan het bestuur, zo nodig met terzijdestelling van andere bepalingen uit dit reglement.
2. De Klachtencommissie kan een melding als bedoeld in het voorgaande lid voorzien van een advies over te nemen maatregelen.