

## HUISHOUDELIJK REGLEMENT - ANNEX E: KLACHTENREGLEMENT

### Paragraaf 1) ALGEMENE BEPALINGEN:

#### Artikel 1

##### **Begripsomschrijvingen:**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klager:	De natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die een klacht indient.
klacht:	Elke gedagtekende en ondertekende, schriftelijke uiting van onvrede, ontevredenheid, ongenoegen of afkeuring over een gedraging van of verkoop en/of levering van zaken door een lid van STIBA.
Gedraging:	Het optreden of nalaten bij de verkoop en/of levering van zaken door een STIBA-lid.
Beklaagde:	Het STIBA-lid over wie is geklaagd.
Commissie:	De (klachten)commissie van (onafhankelijke) leden, benoemd door het verenigingsbestuur, de ledenvergadering gehoord, die ingediende klachten op hun merites beoordeelt en afhandelt.
Verenigingsbestuur:	Het bestuur van STIBA.

#### Artikel 2

##### **Doelstelling:**

Het doel van dit klachtenreglement is het op een snelle en eenvoudige wijze oplossen van klachten.

#### Artikel 3

##### **Karakter van de klachtbehandeling:**

1. De formele be- en afhandeling van een klacht geschiedt door een speciaal daarvoor in het leven geroepen commissie, genaamd: (klachten)commissie. Deze commissie werkt onder verantwoordelijkheid van het verenigingsbestuur.
2. Bij de behandeling van een klacht vindt er altijd hoor en wederhoor plaats.

#### Artikel 4

##### **Het indienen van een klacht:**

1. Een ieder kan schriftelijk binnen een maand na de verkoop en/of levering van zaken door een STIBA-lid, daarover een klacht indienen.
2. De klacht bevat naam en adres van de klager en een omschrijving van datgene waartoe de klacht aanleiding heeft gegeven en de reden van de klacht. De klacht moet zijn gedagtekend en ondertekend.
3. Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat van STIBA.
4. De klager dient bereid te zijn de door hem/haar aangeschafte zaken, die de aanleiding vormen tot het indienen van een klacht, ter beschikking te stellen van STIBA en worden na afronding van de klachtbehandeling aan klager geretourneerd.

#### Artikel 5

##### **Medewerking:**

De beklaagde verplicht zich tot onvoorwaardelijke medewerking bij een tegen hem of haar ingediende klacht. Dit om een zo snel mogelijke afronding van de klachtenbehandeling te bevorderen.

#### Artikel 6

##### **Betaling vastrecht:**

1. Alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, dient de klager een vastrecht ad vijfenzeventig euro (€ 75,00) te storten bij STIBA.
2. Mocht klager na afronding van de klachtbehandeling in het gelijk gesteld worden, dan wordt dit vastrecht ad vijfenzeventig euro (€ 75,00) aan klager gerestitueerd.

#### Artikel 7

##### **Informatie aan belanghebbenden:**

1. Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk, binnen een week na ontvangst van die klacht en zij meldt de klager de procedure van de klachtbehandeling.
2. Zowel de klager als de beklagde worden tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

#### Artikel 8

##### **Buiten-behandeling-stelling van een klacht:**

1. Een klacht kan buiten behandeling worden gesteld
  - a. ingeval van te late indiening of onvolledigheid van de gegevens;
  - b. indien het belang van de klager kennelijk onvoldoende is;
  - c. indien het belang van de verkoop/levering kennelijk onvoldoende is;
  - d. indien de klager een ander is dan degene aan wie de verkoop/levering heeft plaatsgevonden;
  - e. indien er sprake is van feiten en/of omstandigheden zoals vermeld in respectievelijk artikel 8 van de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden STIBA en artikel 8 a t/m d van de Garantievoorwaarden STIBA;
  - h. indien een klacht is ingediend zonder dat de klager zich behoorlijk heeft bekend gemaakt;
  - i. indien het verschuldigde vastrecht ad vijfenzeventig euro (€ 75,00) niet tijdig wordt gestort.
  - j. indien de klager zijn klacht intrekt;
2. Indien een klacht voor buiten-behandeling-stelling in aanmerking komt op grond van het gestelde in letter a, b, c of e van lid 1, vindt buiten-behandeling-stelling niet eerder plaats dan nadat klager is gehoord.
3. Het secretariaat meldt de buiten-behandeling-stelling aan de klager en de beklagde.

#### Artikel 9

##### **Termijnen voor de behandeling van de klacht:**

1. De formele afdoening moet binnen ten hoogste 8 weken na de datum van ontvangst van de klacht door de commissie zijn afgerond.
2. Van deze termijn kan in geval van een dwingende of onontkoombare reden of aanleiding worden afgeweken. De klager en de beklagde krijgen hiervan bericht, onder vermelding van de reden.

#### **Paragraaf 2) DE FORMELE AFDOENING:**

#### Artikel 10

##### **De klachtencommissie:**

1. Het secretariaat stelt een klacht onverwijld ter beschikking aan de commissie en stelt het verenigingsbestuur hiervan op de hoogte.
2. De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf commissie-leden, waarvan:
  - a. een onafhankelijke voorzitter en een secretaris, benoemd door het verenigingsbestuur, de algemene ledenvergadering gehoord;
  - b. een of meer vakdeskundigen, (eventueel) STIBA-lid, eveneens benoemd door het verenigingsbestuur, de algemene ledenvergadering gehoord.
3. De leden ad. 2a en 2b van dit artikel worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij zijn voor een zelfde periode herbenoembaar.
4. Met inachtneming van artikel 11, regelt de commissie haar werkwijze en is voor wat betreft de klachtenafhandeling volledig autonoom.

#### Artikel 11

##### **Het onderzoek:**

1. Indien de commissie dit noodzakelijk acht, worden de klager en beklagde uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht.
2. De commissie maakt van het onderzoek een schriftelijk verslag.

3. De commissie kan naar eigen inzicht het onderzoek ook leiden naar een bemiddelingsgesprek of verzoeningspoging. De commissie bevestigt een eventuele beëindiging van de behandeling van de klacht aan de klager en meldt de beëindiging aan de beklaagde en het verenigingsbestuur.

#### Artikel 12

##### **De afdoening:**

De commissie doet uitspraak over de klacht. De uitspraak wordt gemotiveerd en schriftelijk vastgelegd en verzonden naar de klager en de beklaagde. Verdere correspondentie over de uitspraak is uitgesloten.

#### Artikel 13

##### **Sancties:**

1. Indien de commissie na afronding van de klachtbehandeling van oordeel is dat de klacht gegrond is, heeft zij de mogelijkheid de beklaagde te verzoeken diens tekortkoming te herstellen of eventueel veroorzaakte schade te vergoeden. Indien van toepassing, bepaalt de commissie de hoogte van de door de beklaagde te vergoeden schade.
2. De commissie heeft naast de in lid 1 genoemde mogelijkheid het verenigingsbestuur te adviseren een waarschuwing of berisping te geven aan de beklaagde, in verband met de gedraging. Het verenigingsbestuur kan vervolgens de waarschuwing of berisping al dan niet geven. Indien een beklaagde twee waarschuwingen casu quo berispings heeft gekregen, kan het verenigingsbestuur het lidmaatschap van STIBA van de beklaagde schorsen, conform artikel 7 lid 5 letter e van de Statuten.
3. Als blijkt dat er, na afronding van de klachtbehandeling, sprake is van een zeer ernstige tekortkoming van de beklaagde, zulks naar het oordeel van het verenigingsbestuur, kan de beklaagde ontzet worden uit het lidmaatschap van STIBA, zulks conform artikel 7, sub 4 van de Statuten.
4. Beklaagden wier gedragingen zeer frequent aanleiding zijn tot het instellen van een klachtbehandeling, zulks ter beoordeling van het verenigingsbestuur, kunnen worden ontzet uit het lidmaatschap van STIBA, zulks conform artikel 7 sub 4a van de Statuten.
5. De in de leden 2 tot en met 4 genoemde sancties kunnen ook worden opgelegd indien een beklaagde weigert de tekortkoming te herstellen of de eventueel veroorzaakte schade te vergoeden als in lid 1 bedoeld.

#### Artikel 14

##### **(Civiele) rechtsgang:**

Mocht het resultaat van de klachtenbehandeling voor de klager niet bevredigend zijn, staat het deze vrij het geschil (alsnog) ter beoordeling aan de (civiele) rechter of andere bevoegde instantie voor te leggen. Bij een dergelijke rechtsgang is niet STIBA partij, maar het individuele STIBA-lid (beklaagde). STIBA acht zich bij een eventueel ingestelde (civiele) rechtsgang op geen enkele wijze aansprakelijk voor het in het kader van deze klachtenregeling geveld oordeel.

### **Paragraaf 3) HET JAARLIJKS OVERZICHT**

#### Artikel 15

##### **De uitkomsten en de afloop:**

Van de klachten, de behandeling en de conclusies maakt het verenigingsbestuur per kalenderjaar een geanonimiseerd overzicht. In dat overzicht wordt ingegaan op:

- a. de gebeurtenis zelf;
- b. de behandeling en de wijze van afdoening;
- c. de betekenis van de gebeurtenis als leermoment voor de leden van STIBA;
- d. de eventuele aanbevelingen die het verenigingsbestuur aan haar leden doet onder invloed van de klacht.



#### **Paragraaf 4) SLOTBEPALINGEN**

Artikel 16

**Slotbepaling:**

Deze regeling kan worden aangehaald als "het STIBA Klachtenreglement".

Eemnes, mei 2012