

# Klachtreglement Femergy

## Begripsbepaling

### Artikel 1

lid 1 In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. klager  
ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Femergy en daarover een klacht heeft, dan wel de wettelijk vertegenwoordiger van de klager of degene die door deze is gemachtigd
- b. de dienstverlener  
de vennoten en de medewerkers van Femergy en degenen die in opdracht van Femergy diensten verlenen
- c. verweerder  
de dienstverlener over wie een klacht is ingediend
- d. partijen  
de klager en de verweerder
- e. de klachtbehandelaar  
de vennoot van Femergy die met het behandelen van klachten belast is althans de plaatsvervangende vennoot in het geval dat de klacht zich richt tegen eerstgenoemde.
- f. klacht  
iedere uiting van onvrede over de bejegening of behandeling door de dienstverlener in de uitoefening van haar beroep of over de organisatie van haar werk
- g. klachtbehandeling  
de behandeling van de klacht door de klachtbehandelaar

lid 2 In dit reglement kan onder zij/haar/haar mede worden verstaan hij/hem/zijn en andersom.

## Uitgangspunten bij het klachtreglement

### Artikel 2

Het klachtreglement is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. Femergy waardeert het als klagers eerst over hun onvrede praten met de dienstverlener die het betreft. Die dienstverlener wordt daardoor in de gelegenheid gesteld de onvrede weg te nemen.
- b. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- c. de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. De kosten aan de zijde van klager respectievelijk verweerder zoals onder meer administratieve kosten, portokosten, reiskosten en verblijfkosten zijn en blijven voor eigen rekening van klager respectievelijk verweerder;
- d. indien de klager kennelijk niet ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is, kan de klachtbehandelaar onmiddellijk na ontvangst van de klacht uitspraak doen;
- e. de klachtbehandelaar mag ambtshalve onderzoek doen naar de oorzaak van de klacht;
- f. beide partijen hebben het recht om zich voor eigen rekening door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
- g. beide partijen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- h. beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;
- i. persoonlijke gegevens over de klager en de verweerder worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- j. de uitspraken van de klachtbehandelaar zijn niet bindend;
- k. de klachtbehandelaar streeft naar onafhankelijkheid en onpartijdigheid en spreekt zich niet uit over eventuele aansprakelijkheid.

## **Doelstelling van het klachtreglement**

### **Artikel 3**

Doelstellingen van het klachtreglement zijn:

- a. het recht doen aan de individuele klager en verweerder;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door en de bedrijfsvoering van Femergy.

## **Geheimhouding**

### **Artikel 4**

Alle dienstverleners van Femergy hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel van hun betrokkenheid bekend is geworden tenzij:

- a. een partij (een van) hen ten aanzien van al dan niet bepaalde informatie met betrekking tot de partij zelf van deze plicht ontslaat of,
- b. de informatie geanonimiseerd wordt aangeboden met het oog op het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening of,
- c. andere zwaarwegende belangen (een van) hen in een specifiek geval van (haar/) hun geheimhoudingsplicht ontheffen;
- d. het belang van Femergy in het geding is en het voor de bewaking van de kwaliteit van het functioneren of van de beroepsuitoefening nodig is dat de vennoten inzage krijgt in een specifiek dossier en/of de beschikking krijgt over een niet geanonimiseerd exemplaar van de einduitspraak.

## **Melding van een klacht**

### **Artikel 5**

- lid 1 Een klager kan mondeling klagen en dan kan de klacht mondeling afgehandeld worden. De klachtbehandelaar kan de klager verzoeken om een schriftelijke verwoording van zijn grieven.
- lid 2 De klacht mag per Email worden ingediend. De klachtbehandelaar mag in dat geval en in het geval van toestemming van de klager de correspondentie en behandeling van de klacht digitaal laten verlopen.
- lid 3 Klager zorgt ervoor dat hij bij zijn klachtbrief een afschrift van alle aanwezige relevante correspondentie en/of bewijzen voegt.

## **Bevoegdheden van de klachtbehandelaar**

### **Artikel 6**

De klachtbehandelaar is in het kader van klachtbehandeling bevoegd om:

- a. op verzoek informatie over de klachtregeling te verstrekken;
- b. met de klager de aanleiding voor en de reden van de klacht inzichtelijk te maken;
- c. partijen behulpzaam te zijn bij het herstellen van het begrip over en weer;
- d. klager behulpzaam te zijn bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager voorop staat;
- e. met partijen een minnelijke regeling te treffen;
- f. te adviseren en te bemiddelen.
- g. de klager en/of de verweerder te verzoeken om bewijs te leveren van een stelling(name);
- h. de personen die betrokken zijn bij de ingediende klacht op te roepen en te horen;
- i. deskundigen in te schakelen;
- j. informatie in te winnen en stukken raad te plegen en in te zien;
- k. in de in artikel 10 genoemde gevallen de klachtbehandeling tussentijds te beëindigen.

## **Werkwijze klachtbehandelaar**

### **Artikel 7**

- lid 1 De klachtbehandelaar kan met na toestemming van de klager met de klager respectievelijk de verweerder elektronisch communiceren.
- lid 2 De klachtbehandelaar maakt een verslag van de eventuele hoorzitting waarin eventuele verklaringen van partijen, getuigen en deskundigen zijn opgenomen.
- lid 3 De klachtbehandelaar toetst aan de door Femergy uitgedragen uitgangspunten in dit reglement, op haar website en in andere belangrijke uitingen. Daarnaast neemt ze de eisen van de redelijkheid en de billijkheid in acht.

## **Klachtbehandeling**

### **Artikel 8**

- lid 1 De klager ontvangt binnen een maand na de ontvangst van de klacht door de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging van de klachtbehandelaar. Hierbij informeert de klachtbehandelaar de klager over het vervolg van de procedure.
- lid 2 Indien de klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar onvoldoende informatie bevat, stelt de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid haar de benodigde aanvullende informatie binnen een maand te verschaffen.
- lid 3 De klachtbehandelaar draagt er binnen een maand na de ontvangst van de klacht of indien van toepassing van de gevraagde aanvullende informatie zorg voor dat de verweerder onder overlegging van afschriften van de van de klager ontvangen stukken wordt verzocht om hierop binnen een maand te reageren, met uitzondering van de in artikel 9 en artikel 10 lid 1 genoemde gevallen.
- lid 4 Binnen een maand na ontvangst van de reactie van de verweerder stuurt de klachtbehandelaar een afschrift hiervan door aan de klager en bericht zij de partijen dat zij zich beraadt over de volgende stap of nodigt zij de partijen uit haar data te sturen voor een hoorzitting of doet zij een tussenuitspraak of een einduitspraak.
- lid 5 De klachtbehandelaar kan de klager, de verweerder, getuigen en/of deskundigen, die naar haar oordeel gehoord moeten worden, uitnodigen voor een mondelinge behandeling.
- lid 6 Partijen kunnen verstek laten gaan bij de mondelinge behandeling. Dit is voor eigen risico. Zij zullen niet weer in staat worden gesteld gehoord te worden behoudens zeer uitzonderlijke gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht, zulks ter beoordeling van de klachtbehandelaar.
- lid 7 Bij het niet of niet tijdig reageren door een der partijen, zal de klachtbehandelaar op basis van de haar op dat moment ter beschikking staande gegevens beslissen.

## **Niet ontvankelijkheid**

### **Artikel 9**

De klager is niet ontvankelijk in zijn klacht indien:

- a. de dienstverlener niet werkzaam was in opdracht van Femergy bij het ontstaan of voortduren van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid;
- b. de periode tussen het indienen van een klacht en het begin van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid langer dan een jaar is;
- c. het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- d. de klager op enigerlei wijze kennelijk misbruik maakt van het klachtrecht.

## **Tussentijds einde van de klachtbehandeling**

### **Artikel 10**

- lid 1 De klachtbehandelaar kan beslissen dat een klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen indien:
- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de klacht anoniem is ingediend;
  - c. de zakelijke inhoud van de klacht van te geringe betekenis is;
  - d. de klager zich uit de procedure terugtrekt;
  - e. de klager niet of niet tijdig reageert;
  - f. een der partijen overlijdt;
  - g. de klacht bij andere instantie(s) voorligt, ingebracht wordt of is afgerond.
- lid 2 Als een klacht niet of niet verder behandeld wordt, motiveert de klachtbehandelaar dit schriftelijk aan de partijen.

## **Uitspraak**

### **Artikel 11**

- lid 1 De klachtbehandelaar doet uitspraak binnen een maand na ontvangst van de klacht indien de klager kennelijk niet ontvankelijk is in zijn klacht of de klacht kennelijk ongegrond is.
- lid 2 Na de in artikel 8 beschreven procedure doet de klachtbehandelaar binnen drie maanden na de ontvangst van de laatste stukken dan wel drie maanden na de hoorzitting uitspraak. In het geval deze termijn wordt overschreden stelt de klachtbehandelaar partijen hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
- lid 3 De klachtbehandelaar kan partijen mededelen of - en zo ja, welke - kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de uitspraak zullen worden geadviseerd aan de vereniging.
- lid 4 De klachtbehandelaar doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid.

## **Sancties**

### **Artikel 12**

- lid 1 De klachtbehandelaar kan in haar einduitspraak de volgende disciplinaire maatregelen aan verweerder opleggen:
- a. schriftelijke waarschuwing;
  - b. schriftelijke berisping.
- lid 2 De klager kan aan een uitspraak van de klachtbehandelaar rechten noch financiële aanspraken jegens de verweerder en/of Femergy ontleen.

## **Beroep**

### **Artikel 13**

Tegen een uitspraak van de klachtbehandelaar staat geen beroep open. In alle gevallen behouden partijen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie zoals de burgerlijke rechter.

## **Verantwoording**

### **Artikel 14**

De klachtbehandelaar draagt zorg voor registratie en/of een geanonimiseerde rapportage over het aantal ingediende klachten, alsmede van de aard en inhoud hiervan. De klachtbehandelaar geeft indien van toepassing aan, welke adviezen zijn gegeven, welke maatregelen zijn genomen en welke kwaliteitsverbeteringen deze ten gevolge moeten hebben of hebben gehad.

## **Termijnen**

### **Artikel 15**

- lid 1 Bij elke in dit reglement genoemde termijn is een eenmalig uitstel met eenzelfde termijn mogelijk.
- lid 2 De in dit reglement genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overmacht.