

## **GESCHILLENREGELING FEDERATIE VEILIG NEDERLAND**

### **Begripsomschrijvingen**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Vereniging: Federatie Veilig Nederland
- b. Commissie: de Geschillencommissie, ingesteld en in stand gehouden door de vereniging;
- c. Lidbedrijf: het lid van de Federatie Veilig Nederland;
- d. Klager: de persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf dan wel de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die zich bij de vereniging voor de behandeling van klachten heeft laten registreren;
- e. Klacht: een uiting van onvrede over een handelen of nalaten van het lidbedrijf of van een voor deze werkzame persoon of over de organisatie. Het kan hierbij onder meer gaan om organisatorische en/of financiële kwesties.
- f. Voorwaarden: de voorwaarden, zoals deze gelden in de relatie tussen het bedrijf en de ondernemer.

### **Doel en reikwijdte**

#### **Artikel 2**

De onderhavige regeling voorziet in een procedure voor de behandeling van klachten betreffende gedragingen tussen klager en lidbedrijf, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door het lidbedrijf te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

### **Indienen van een klacht**

#### **Artikel 3**

1. Een ieder heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen bij de directeur van de vereniging met in acht neming van het volgende:
2. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van artikel 2, dan zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
3. De klacht wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
  - a. Naam en adres van de indiener;
  - b. Dagtekening
  - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
  - d. De klacht moet gericht zijn aan:  
Federatie Veilig Nederland, t.a.v. de directeur, Postbus 840, 2700 AV Zoetermeer  
Indien per e-mail: [info@federatieveilignederland.nl](mailto:info@federatieveilignederland.nl)  
Of via het geschillenregistratieformulier op [federatieveilignederland.nl](http://federatieveilignederland.nl)
4. Indien niet is voldaan aan het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het gestelde in het derde lid dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

### **Ontvangst van een klacht**

#### **Artikel 4**

1. De directeur bevestigt de ontvangst van de klacht uiterlijk binnen een week.
2. De ontvangst van een klacht wordt geregistreerd door het secretariaat van de vereniging en aan het betreffende lidbedrijf gemeld.

### **Staken behandeling klacht**

#### **Artikel 5**

Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, kan verdere toepassing van deze regeling achterwege worden gelaten.

## De behandeling van een klacht

### Artikel 6

1. Klachten kunnen, op verzoek van de directeur, onderzocht worden door een of meer deskundige(n) of door de commissie.
2. De deskundige(n) dan wel de commissie rapporteert de bevindingen van het onderzoek naar de klacht aan de directeur alsmede de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Indien de behandeling van de klacht wordt onderzocht door de commissie is naast deze klachtenregeling ook het Reglement van de Geschillencommissie van Federatie Veilig Nederland van toepassing.

## Vereisten voor behandeling

### Artikel 7

1. De directeur kan een klacht in behandeling nemen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover niet eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
  - b. die niet langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. De directeur verklaart klager in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
  - a. Indien en voor zover de klacht betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
  - b. Indien het een klacht betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
  - c. Indien het een klacht betreft waarover klager of met inachtneming van artikel 8 lid 1 onder b het lidbedrijf reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
  - d. Indien het financiële belang van het geschil hoger is dan € 50.000,--.

### Artikel 8

1. De directeur verklaart op verzoek van het lidbedrijf, gedaan bij eerste gelegenheid, de klager in zijn klacht niet ontvankelijk:
  - a. Indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij het bedrijf heeft ingediend en dan pas via deze klachtenregeling aanhangig maakt;
  - b. Indien het lidbedrijf aan de klager een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil via deze klachtenregeling aanhangig te maken en de klager van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Het lidbedrijf dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, kan de directeur besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de klager ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de directeur redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. De directeur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. Van niet-ontvankelijkheid dan wel het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

## Afschrift lidbedrijf

### Artikel 9

Aan het lidbedrijf op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## **Termijnen**

### **Artikel 10**

1. De directeur handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De directeur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en het lidbedrijf op wie de klacht betrekking heeft.

## **Kennisgeving**

### **Artikel 11**

1. De directeur, al dan niet gehoord deskundige(n) of de commissie zoals bedoeld in artikel 6, stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hier aan zijn verbonden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

## **Procedurekosten**

### **Artikel 12**

1. Ieder der partijen draagt de eigen kosten.
2. Indien een behandeling van een klacht wordt voorgelegd aan een of meer deskundige(n) en/of de commissie dan wel indien de aard en omvang van de klacht hiertoe aanleiding geven, zulks ter beoordeling aan de directeur van Federatie Veilig Nederland, worden kosten in rekening gebracht.
3. De kosten bedragen € 500,- exclusief BTW.
4. De in het ongelijk gestelde partij wordt veroordeeld om aan de wederpartij te voldoen het in lid 3 bedoelde klachtengeld.
5. Indien klager de kosten niet tijdig heeft voldaan, zal zijn klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

## **Verantwoordingsinformatie**

### **Artikel 13**

Het secretariaat van de vereniging draagt zorg voor de registratie van ingediende schriftelijke klachten. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd.