



ERKEND LEVERANCIER

## Reglement klachtenprocedure Erkend Leverancier FOCWA

### **Artikel 1 Algemeen beginsel**

Ter waarborging van de bescherming van de maatschappelijke belangen, de belangen van de Erkend Leverancier FOCWA, de belangen van de vereniging FOCWA en de belangen van leden in het bijzonder, is een reglement klachtenprocedure Erkend Leverancier FOCWA opgesteld. (Natuurlijke en rechts)personen kunnen zich jegens de klachtencommissie Erkend Leverancier FOCWA (hierna: de klachtencommissie) beroepen op de klachtprocedure voor "Erkend Leveranciers FOCWA" zoals deze in dit reglement staat beschreven.

De klachtencommissie behandelt geen geschillen tussen erkend leverancier en afnemer, die betrekking hebben op kwaliteit, onvolledigheid, onjuistheid e.d. van het geleverde product of de geleverde dienst (en doet hierover derhalve ook geen uitspraken).

De klachtenprocedure voor erkend leveranciers heeft betrekking op klachten en opmerkingen over gedragingen en handelingen van erkend leveranciers.

### **Artikel 2 Bevoegdheid en taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie is op grond van de Erkend Leveranciersovereenkomst bevoegd om over voorgelegde geschillen te oordelen. Het is haar taak om naar aanleiding van handelingen, gedragingen van de Erkend Leverancier FOCWA (hierna: de Erkend Leverancier) waarover door één of meerdere personen (een) klacht(en) is (zijn) ingediend een uitspraak te doen. De klachtencommissie zal bij de totstandkoming van een uitspraak zich onder meer laten leiden door de aard en ernst van de handelingen en/of gedragingen. De klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige afweging van betrokken belangen.

### **Artikel 3 Wijze van indiening van een klacht**

Klachten dienen gericht te zijn aan de "klachtencommissie Erkend Leveranciers FOCWA", postbus 299, 2170 AG Sassenheim. Alleen schriftelijke en aangetekende klachten, onder vermelding van naam en adres en de met redenen omklede klacht(en) jegens de "Erkend Leverancier", worden in behandeling genomen. Het secretariaat van de klachtencommissie zal de datum van ontvangst van de ingekomen klacht(en) registreren en doorsturen aan de klachtencommissie.

### **Artikel 4 Werkwijze klachtencommissie**

#### **Lid 1**

De klachtencommissie onderzoekt klacht(en) en doet binnen 3 maanden, na ontvangst van de klacht(en), een uitspraak. Indien deze termijn, om welke reden dan ook, niet gehaald kan worden, kan de termijn met eenmaal 3 maanden verlengd worden. Zowel degene die een klacht(en) heeft ingediend als de Erkend Leverancier dienen tijdig en schriftelijk door de klachtencommissie van deze verlenging op de hoogte gesteld te worden.

**Lid 2**

De klachtencommissie komt tot haar uitspraak op basis van hoor en wederhoor van zowel de klager als de aangeklaagde en brengt haar uitspraak, met redenen omkleed, schriftelijk ter kennis aan zowel degene die de klacht(en) heeft ingediend als de Erkend Leverancier.

**Lid 3**

De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:

- a) de klacht(en) wordt (worden) niet-ontvankelijk verklaard;
- b) de klacht(en) wordt (worden) erkend en
- c) de klacht(en) wordt (worden) gedeeltelijk erkend.

Deze uitspraak kan zijn:

- een advies over de wijze waarop de erkend leverancier zich jegens een lid dan leden dient te handelen en/of te gedragen
- een besluit om de rechtsverhouding tussen FOCWA en de Erkend Leverancier te beëindigen.

De uitspraak zal nimmer een oordeel bevatten, dat een schadevergoeding jegens een of meer leden met zich zal meebrengen.

**Artikel 5 Bindende verklaring**

De klachtencommissie is bevoegd om over de aard van handelingen, gedragingen en/of nalaten zelfstandig een oordeel te vellen.

**Artikel 6 Informatiebehandeling**

Alle betrokkenen (bij de klachtprocedure) betrachten een zo groot mogelijke geheimhouding inzake de bij de klacht(en) betrokken (natuurlijke en rechts)personen.

**Artikel 7 Vergoedingen**

Behandeling van (een) klacht(en) door de klachtencommissie is (zijn) gratis. Onkosten die in het kader van de behandeling van (een) klacht(en) door een partij worden gemaakt, zullen niet worden vergoed.

**Artikel 8 Restbepaling**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.