

Reglement Geschillencommissie ASPB

HOOFDSTUK I: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 - Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. ASPB-lid: de bij de ASPB aangesloten ondernemer;
- b. Bestuur: het bestuur van de ASPB;
- c. Functionaris: de functionaris die belast is met het voeren van het secretariaat van de commissie;
- d. Geschil: een geschil tussen een lid van de ASPB en een opdrachtgever over de totstandkoming of uitvoering van een door de opdrachtgever aan een lid van de ASPB gegeven opdracht, waarover in de klachtenprocedure geen overeenstemming is bereikt;
- e. (Geschillen)commissie: de onafhankelijke commissie van de ASPB belast met de behandeling van geschillen;
- f. Geschillenprocedure: de procedure die klager de gelegenheid biedt om een geschil voor te leggen aan de onafhankelijke geschillencommissie;
- g. Klacht: een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van klager over de dienstverlening van een lid van de ASPB of de bejegening door een medewerker of personen die voor het lid werkzaamheden verrichten;
- h. Klachtenprocedure: de interne procedure van een lid van de ASPB die partijen eerst dienen te doorlopen alvorens het geschil aan de geschillencommissie kan worden voorgelegd;
- i. Klager: de opdrachtgever die binnen 3 maanden na afronding van de werkzaamheden door het ASPB-lid een schriftelijke klacht bij het ASPB-lid heeft ingediend;
- j. Opdrachtgever: de (rechts)persoon die met een ASPB-lid een overeenkomst van opdracht is aangegaan;
- k. Partijen: klager en het ASPB-lid;
- l. Uitspraak: de uitspraak die de geschillencommissie doet na de behandeling van een geschil. De geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies;
- m. Vereniging: de ASPB;
- n. Verzoek: het verzoek waarmee de verzoeker een geschil ter beslechting voorlegt aan de Commissie;
- n. Verzoeker: klager of het ASPB-lid die een geschil ter beslechting aan de commissie voorlegt.
- o. Verweerder: de partij die zich verweert tegen het bij de commissie ingediende verzoek.

Artikel 2 - Doel van de geschillencommissie

2.1 Het partijen (klager en het ASPB-lid) mogelijk te maken een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke commissie over zaken waarbij zij een direct belang hebben.

2.2 Bij te dragen aan een goede klachtenafhandeling en daarmee aan de verbetering van de relatie die de leden van de ASPB hebben met hun opdrachtgevers.

Artikel 3 - Taak van de geschillencommissie

3.1 De commissie heeft tot taak het binnen de vastgestelde termijn behandelen van ingediende geschillen en hierover binnen de gestelde termijn uitspraak te doen.

3.2 De commissie kan naar aanleiding van door haar behandelde geschillen gevraagd en ongevraagd het bestuur adviseren over het te voeren beleid.

HOOFDSTUK II: Organisatie geschillencommissie

Artikel 4 - Samenstelling, benoeming en functioneren van de commissie

- 4.1 De commissie bestaat uit tenminste drie en ten hoogste vijf leden en is onafhankelijk.
- 4.2 In verband met de onafhankelijkheid van een (toekomstig) lid van de geschillencommissie, kunnen (bestuurs)leden van de ASPB niet tot lid van de commissie worden benoemd.
- 4.3 Het bestuur voorziet in de samenstelling van de commissie en wijst een voorzitter aan.
- 4.4 De commissieleden bepalen in onderling overleg welk lid de functie van plaatsvervangend voorzitter vervult.
- 4.5 De commissieleden worden benoemd op persoonlijke titel.
- 4.6 De commissieleden hebben een zittingsperiode van drie jaar. De leden van de commissie treden af op basis van een door de commissie op te stellen rooster van aftreden.
- 4.7 De leden van de commissie zijn na afloop van een zittingsperiode maximaal tweemaal herbenoembaar. De maximale zittingsduur van een commissielid is negen jaar.
- 4.8 Bij aftreden of bij verloop van de zittingsperiode van een commissielid, of voor herbenoeming als bedoeld in lid 7, benoemt het bestuur een nieuw commissielid.
- 4.9 Indien een nieuw commissielid tussentijds plaats neemt in de commissie, treedt het betreffende lid op het rooster van aftreden in de plaats van zijn voorganger.
- 4.10 Bij het ontstaan van (tussentijdse) vacatures dient binnen drie maanden in de vacature te worden voorzien.
- 4.11 De leden van de commissie hebben ten opzichte van derden geheimhoudingsplicht van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het geschil kennis hebben genomen
- 4.12 Het lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt:
- door het verstrijken van een zittingsperiode of door verstrijken van de maximale zittingsduur;
 - door schriftelijke opzegging door het commissielid zelf. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand;
 - door overlijden van het commissielid;
 - doordat het commissielid niet meer voldoet aan de vereisten die in deze regeling zijn gesteld;
 - door ontslag.
- 4.13 Een lid van de commissie kan voor bepaalde tijd worden geschorst of worden ontslagen
- wanneer het lid zijn taken als commissielid verwaarloost,
 - in andere gevallen waarbij het lidmaatschap in redelijkheid niet kan worden voortgezet.
- 4.14 Een besluit tot schorsing of opheffing van de schorsing wordt genomen door het bestuur.
- 4.15 Wanneer het bestuur besluit om een commissielid te ontslaan, eindigt het lidmaatschap van dit commissielid met ingang van de datum die in het betreffende besluit wordt vermeld.
- 4.16 Besluiten over schorsing en /of ontslag van commissieleden zijn met redenen omkleed en worden slechts genomen nadat het voltallige bestuur de commissie, inclusief het betreffende commissielid, hebben gehoord of het betreffende commissielid althans in de gelegenheid hebben gesteld om te worden gehoord.
- 4.17 Tegen het genomen besluit tot schorsing en/of ontslag is geen beroep mogelijk.

Artikel 5 - werkwijze en verslaglegging

5.1 De commissie vergadert zo vaak dit in verband met de behandeling van geschillen nodig is.

5.2 De commissie rapporteert jaarlijks over haar werkzaamheden aan het bestuur.

5.3 Indien het ASPB-lid de bindende uitspraak van de commissie niet opvolgt, stelt de commissie het bestuur daarvan schriftelijk in kennis.

5.4 De commissie houdt een geanonimiseerd register bij van ontvangen geschillen waarin tenminste wordt opgenomen:

- a. de afhandelingstermijn van de geschillen;
- b. de niet in behandeling genomen of niet-ontvankelijk verklaarde geschillen;
- c. de in behandeling genomen geschillen en of de klacht gegrond of ongegrond was.
- d. het aantal opgevolgde en niet opgevolgde uitspraken van de commissie door de leden van de ASPB.

Artikel 6 - Vergoeding

6.1 De commissieleden hebben voor hun werkzaamheden en het bijwonen van de zittingen dan wel bijeenkomsten of vergaderingen recht op een vergoeding. Deze vergoeding wordt vastgesteld door het bestuur.

6.2 De commissieleden hebben recht op een reiskostenvergoeding welke wordt vastgesteld door het bestuur.

Artikel 7 - Secretariaat

7.1 De commissie wordt bijgestaan door een functionaris voor het voeren van het secretariaat, welke functionaris door het bestuur wordt aangewezen.

7.2 De functionaris heeft in de vergadering geen stemrecht.

7.3 De functionaris draagt zorg voor:

- het organiseren van de zittingen dan wel vergaderingen of bijeenkomsten van de commissie;
- de agenda en de verslaglegging van de zittingen, vergaderingen of bijeenkomsten van de commissie;
- de compleetheid van de dossiers;
- het opstellen van de concept-adviezen en concept-verslagen van de commissie
- de archivering voor de geschillencommissie;
- het bijhouden van een geanonimiseerd register zoals genoemd in artikel 5.4 van dit reglement;
- het opstellen van het concept-jaarverslag van de commissie;
- het tijdig doorzenden van stukken en zittingsinformatie naar partijen.

7.4 De functionaris heeft ten opzichte van derden een geheimhoudingsplicht.

7.5 De commissie ziet zelf toe op het functioneren van de functionaris. In geval van Onvoldoende functioneren van de functionaris, heeft de commissie de bevoegdheid het bestuur hierover te informeren en kan de commissie het bestuur verzoeken de functionaris te vervangen.

HOOFDSTUK III: GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 8 - Voorleggen geschil

8.1 Voorafgaand aan het indienen van een geschil dienen partijen de interne klachtenprocedure bij het bij ASPB-lid te hebben doorlopen.

8.2 Geschillen worden pas in behandeling genomen indien klager zijn klacht, binnen drie maanden na afronding van de werkzaamheden door het ASPB-lid, bij deze schriftelijk heeft kenbaar gemaakt.

8.3 Het geschil dient vervolgens binnen twee maanden na afronding van de procedure ex art. 8.2 bij het secretariaat van de geschillencommissie te zijn ingediend.

8.4 Het geschil wordt niet eerder in behandeling genomen dan nadat verzoeker € 80,-- op bankrekeningnummer NL62 INGB 0004 5111 50 van de vereniging heeft overgemaakt. Dit bedrag ontvangt verzoeker retour, indien klager de verzoeker is en de commissie de klacht van klager gegrond heeft verklaard.

8.5 Een geschil wordt door de commissie in behandeling genomen wanneer het geschil niet eerder al aan de geschillencommissie is voorgelegd of het geschil niet reeds is voorgelegd aan een rechterlijke instantie, een andere instantie of in handen is gegeven van een deurwaarder. In deze gevallen zal de behandeling van het geschil worden aangehouden of opgeschort.

8.6 Indien het verzoek is ingediend door klager wordt het beklagde ASPB-lid daarvan in kennis gesteld en krijgt hij de gelegenheid om de klacht alsnog binnen twee weken op te lossen.

8.7 Indien de klacht niet binnen deze termijn alsnog naar tevredenheid van klager wordt opgelost, dan kan klager de geschillencommissie verzoeken om het geschil in behandeling te nemen.

8.8 Uit dit verzoek dient genoegzaam te blijken dat door klager is voldaan aan het bepaalde in art. 8 van dit reglement.

8.9 Het verzoek dient tenminste te bevatten de naam en het adres van partijen, een omschrijving van het geschil, alsmede een dagtekening.

Artikel 9 - Ontvangst geschil

9.1 Verzoeker krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van het verzoek om het geschil voor te leggen aan de commissie bericht van ontvangst van de functionaris. Met het bericht van ontvangst wordt ook het reglement Geschillencommissie ASPB meegestuurd.

9.2 De functionaris beoordeelt, na raadpleging van de commissieleden, op grond van dit reglement of het verzoek in aanmerking komt voor behandeling door de geschillencommissie. Bij twijfel over de ontvankelijkheid wordt het verzoek hierop door de geschillencommissie beoordeeld.

9.3 De commissie verklaart een geschil niet ontvankelijk indien:

- a. De klacht niet is behandeld in de klachtenprocedure;
- b. De klager of het ASPB-lid het geschil inmiddels hebben voorgelegd aan de bevoegde rechter. Het geschil kan wel in behandeling worden genomen indien klager of het ASPB-lid het geschil aan de bevoegde rechter heeft voorgelegd met het oog op behoud van rechten.

9.4 Indien verzoeker niet ontvankelijk wordt verklaard deelt de commissie dit schriftelijk met redenen omkleed aan verzoeker mee, zo nodig onder verwijzing naar de bevoegde instantie.

9.5 Indien de commissie het geschil in behandeling neemt, informeert zij verzoeker over de wijze waarop en binnen welke termijn het geschil zal worden behandeld en welke bevoegdheden aan partijen toekomen.

9.6 De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in dit reglement.

9.7 Alleen klager kan op elk gewenst tijdstip tijdens de behandeling van het geschil, de procedure stopzetten. Klager dient dit schriftelijk aan de geschillencommissie te laten weten. Nadat de procedure door Klager is stopgezet kan hij hetzelfde geschil niet nogmaals aan de commissie voorleggen.

Artikel 10 - Voorbereiding van de zitting

10.1 Verweerder krijgt gelegenheid om binnen twee weken na ontvangst van het geschil, dan wel binnen een door de commissie te bepalen termijn, een schriftelijke reactie op het geschil aan de commissie te geven.

10.2 Partijen ontvangen tenminste één week van tevoren bericht over de datum, locatie en het tijdstip van de zitting waarin de geschillencommissie het geschil behandelt. Zij ontvangen tevens voor die behandeling alle op het geschil betrekking hebbende stukken.

10.3 In bijzondere gevallen kan de commissie gemotiveerd besluiten af te zien van het uitnodigen van één of beide partijen en een geschil geheel schriftelijk afdoen.

10.4 De commissie kan zelfstandig derden en/of deskundigen voor de zitting uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, of de commissie te adviseren. De kosten hiervan worden rechtstreeks gedragen door het ASPB-lid. De commissie deelt partijen bij de uitnodiging mee welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

10.5 De commissie kan besluiten de situatie ter plaatse te beoordelen en in ogenschouw te nemen.

Artikel 11 - De zitting

11.1 De zitting waarin de commissie het geschil behandelt is niet openbaar.

11.2 De klager, zijn gemachtigde of deskundige wordt ter zitting in de gelegenheid gesteld om het geschil nader toe te lichten. Het ASPB-lid, zijn gemachtigde of deskundige worden eveneens in de gelegenheid gesteld een reactie op het geschil te geven.

11.3 Partijen kunnen zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. De gemachtigde dient bij afwezigheid van de door hem/haar vertegenwoordigde partij een schriftelijke volmacht te overleggen, tenzij de gemachtigde een op het tableau ingeschreven advocaat is.

11.4 Wanneer de commissie ter zitting constateert dat zij een nader onderzoek noodzakelijk acht, dan kan zij de behandeling schorsen en op een nader te bepalen tijdstip, maar uiterlijk binnen vier weken, voortzetten.

11.5 Een lid van de commissie neemt niet deel aan de zitting indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Zowel de klager als het ASPB-lid kan gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de behandeling van het geschil. De commissie beslist op het bezwaar.

11.6 Van het verloop en het verhandelde tijdens de zitting wordt een verslag door de commissie opgemaakt.

Artikel 12 - Beraadslaging

12.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op basis van de ingebrachte stukken, het hoor en wederhoor, de overige tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie en het verslag van de zitting.

12.2 De commissie beraadslaagt en neemt besluiten met tenminste drie leden. Indien onvoldoende leden aanwezig zijn, wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe vergadering gehouden waarin besluiten kunnen worden genomen door de aldan aanwezige leden.

12.3 De uitspraak van de commissie is met redenen omkleed. Bij de beraadslaging over het oordeel is overeenstemming het uitgangspunt. Wanneer de meningen binnen de commissie uiteenlopen kan de voorzitter tot stemming overgaan en beslist de commissie bij gewone meerderheid van stemmen.

12.4 Ieder lid brengt één stem uit en stemt zonder last of ruggespraak. Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht en wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter.

Artikel 13 – Bindend advies

13.1 De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst van opdracht, waarbij zij als maatstaf voor het handelen van de schoorsteenveger hanteert dat deze heeft gehandeld zoals verwacht mag worden van een redelijk bekwame en redelijk handelende schoorsteenveger.

13.2 De commissie brengt aan partijen bij voorkeur binnen zes weken na de zitting waarin het geschil is behandeld, haar bindend advies schriftelijk uit. Deze termijn kan bij uitzondering met één periode van vier weken worden verlengd. Partijen krijgen van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig en schriftelijk bericht.

13.3 Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk en gelijktijdig aan partijen toegezonden.

13.4 De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.

13.5 Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:

- a. de namen van de leden van de commissie;
- b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
- c. een dagtekening;
- d. de motivering van de gegeven beslissing.

13.6 Indien een klacht gegrond wordt verklaard dan zal het ASPB-lid binnen tien dagen na dagtekening van het bindend advies uitvoering geven aan de door de commissie gegeven beslissing, waarbij hem door de commissie € 500,-- in rekening zal worden gebracht wegens de door de geschillencommissie gemaakte kosten.

HOOFDSTUK IV: Voorlopige voorziening

Artikel 14 - Spoedprocedure

14.1 De voorzitter van de commissie heeft in spoedeisende gevallen de bevoegdheid om een onmiddellijke voorziening te treffen. Deze voorziening is tijdelijk, totdat de commissie bijeengeroepen kan worden om het geschil te behandelen.

14.2 De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zijn voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing.

14.3 De voorzitter geeft in zijn uitspraak aan waarom en op welke onderdelen van het geschil hij een onmiddellijk(e) advies/voorziening nodig heeft geacht.

HOOFDSTUK V: Vernietiging, verbindende kracht

Artikel 15

15.1 Vernietiging van het bindend advies van de Commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen drie maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien het in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om de andere partij aan het bindend advies te houden. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

15.2 Aan een uitspraak van de Commissie komt geen gezag van gewijsde toe in een procedure voor de gewone rechter, indien en voorzover de uitspraak betrekking heeft op een klacht waarmee een bedrag van meer dan EUR 5.000,-- (incl. BTW) is gemoeid.

HOOFDSTUK VI: SLOTBEPALINGEN

Artikel 16 - Citeertitel, inwerkingtreding en wijziging

16.1 Dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement Geschillencommissie ASPB" en treedt in werking op 17 mei 2014. Dit reglement vervangt het bestaande Reglement Geschillencommissie van de ASPB.

16.2 Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur, nadat hierover overleg is gepleegd met de commissie en nadat hierover is gestemd door de leden van de ASPB.

16.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur.

Vastgesteld op 17 mei 2014