

KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE eHERKENNING

p/a Lange Kerkdam 27 – 2242BN Wassenaar

Klachten- en Geschillenreglement reglement

Dit document is een nadere uitwerking van paragraaf 4.1.5 klachten- en geschillencommissie van het afsprakenstelsel eHerkenning -juridisch kader- versie 1.7 en maakt deel uit van het afsprakenstelsel eHerkenning. Het kan niet los worden gezien van de 4 andere documenten van het afsprakenstelsel. Voor een algemene introductie op, en een overzicht van alle 4 documenten binnen eHerkenning wordt de lezer van dit document aangeraden eerst het document 5 [eHerkenning - Algemene introductie] te lezen.

Dit reglement is getoetst aan de NEN-ISO norm 10002:2004:IDT Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties

1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Commissie: Klachten- en Geschillencommissie eHerkenning te Den Haag;
- b. Minister: de minister van Economische Zaken;
- c. Leden van de Commissie: zij die door de Minister op voordracht van de Stelselraad eHerkenning zijn benoemd als voorzitter of lid;
- d. Bureau: het bureau van de Commissie zoals voorzien in het Afsprakenstelsel eHerkenning-Juridisch Kader- versie 1.7;
- e. Klacht: een uiting van ongenoegen, gericht aan de Commissie met betrekking tot de eHerkenningdienstverlening van een deelnemer, een dienstverlener, een dienstafnemer en/of de dienstverlening van de beheerorganisatie;
- f. Geschil: een onenigheid tussen twee of meer partijen naar aanleiding van de uitvoering van eHerkenningdiensten.
- g. Procedure: De klachten en geschillenprocedure

Het gebruik in dit reglement van mannelijke aanduidingen omvat mede, waar zulks nodig is, de vrouwelijke aanduiding.

2. Aanvraag

- 2.1 Indien een belanghebbende van de Commissie gebruik wenst te maken, dient hij, dan wel zijn gevolmachtigde, daartoe een aanvraag in bij het bureau van de Commissie. Deze aanvraag dient schriftelijk dan wel door toezending per email naar een daartoe door het bureau aangewezen e-mailadres te worden ingezonden.
- 2.2 In de aanvraag wordt in ieder geval vermeld: naam, adres en vestigingsplaats van aanvrager, alsmede telefoon-, faxnummer en e-mailadres; naam, adres en vestigingsplaats van de wederpartij, alsmede telefoon-, faxnummer en e-

mailadres; een korte omschrijving van de klacht of het geschil; een precieze omschrijving van de eis.

- 2.3 De aanvraag wordt ingediend in viervoud -tenzij de aanvraag per e-mail aan het bureau wordt gestuurd -en een exemplaar wordt na ontvangst onmiddellijk doorgezonden aan de wederpartij. Hierbij wordt het Commissiereglement gevoegd.
- 2.4 De wederpartij zal binnen zeven kalenderdagen na het doorzenden van de aanvraag als bedoeld in artikel 2.3. aan het bureau van de Commissie mededelen of hij wil participeren in de klachten- en geschillenprocedure. Indien geen schriftelijke instemmende reactie van de wederpartij bij het bureau van de Commissie binnen zeven kalenderdagen is ontvangen, dan wordt het verzoek om te participeren in de procedure geacht te zijn afgewezen. Een instemmende reactie onder door de wederpartij gestelde voorwaarden wordt tevens als afwijzing om te participeren in de procedure beschouwd, tenzij de aanvrager zich met de door de wederpartij gestelde voorwaarden schriftelijk verenigt.
- 2.5 De wederpartij die zich bereid heeft verklaard om te participeren in de procedure, kan binnen veertien dagen na het doorzenden van de aanvraag als bedoeld in artikel 2.3. in een schriftelijk antwoord haar opvattingen omtrent het geschil aan het bureau kenbaar maken. Indien de wederpartij een tegenvordering heeft, kan deze in het genoemde schriftelijke antwoord worden toegelicht. Het bureau zendt na ontvangst van het schriftelijk antwoord onmiddellijk een kopie daarvan naar de aanvrager.
- 2.6 Klachten en geschillen die niet voordat een beroep op de Commissie wordt gedaan aan de wederpartij ter oplossing zijn voorgelegd, worden in principe door de Commissie niet in behandeling genomen.

3. **Mededelingen**

Elke mededeling, bedoeld in dit reglement, dient in schriftelijke vorm, desgewenst door middel van een elektronisch communicatiemiddel, te worden gedaan. Een per e-mail naar een daartoe door het bureau aangewezen emailadres wordt slechts geacht te zijn ontvangen als het bureau de ontvangst daarvan per e-mail aan de afzender bevestigt.

4. **De Commissie**

- 4.1 De Commissie, die de klacht of het geschil behandelt, zal bestaan uit de in artikel 1c van dit reglement bedoelde leden, te weten de voorzitter, en twee leden (waarvan een als secretaris/notulist).
- 4.2 De leden zijn onpartijdig en onafhankelijk en hebben geen nauwe persoonlijke of zakelijke banden met één der partijen en hebben deze ook in het verleden niet gehad. Zij hebben geen rechtstreeks of zijdelings belang bij de uitkomst van de klachten- en geschillenprocedure. De Minister kan te allen tijde de benoeming van een of meer de leden, al dan niet tijdelijk, ongedaan maken, indien deze niet voldoen aan het in dit artikel bepaalde. De Minister benoemt in dat geval zo spoedig mogelijk een andere lid van de Commissie.

5. **Plaats**

Tenzij partijen in overleg een andere plaats aanwijzen, zal de zitting te 's Gravenhage worden gehouden.

6. **Procedure en niet-bindend advies**

- 6.1 De aanvrager en de wederpartij zullen binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging van de wederpartij zoals bedoeld in artikel 2.4 ieder een gevolmachtigde benoemen. De gevolmachtigde dient in geval er sprake is van een geschil bevoegd te zijn om een schikking aan te gaan.
- 6.2 Het bureau zal in overleg met de leden en de gevolmachtigde van de partijen het tijdstip en de plaats van de bijeenkomst van de Commissie vaststellen. Partijen dan wel hun raadslieden kunnen hun respectievelijke standpunten tijdens de zitting van de Commissie nader uiteen zetten. Indien naar schriftelijke stukken wordt verwezen, zullen deze ten minste 7 dagen vóór de behandeling van de klacht of het geschil worden overgelegd aan de wederpartij en via het bureau aan de leden worden toegezonden.
- 6.3 De eerste zitting van de Commissie dient binnen dertig kalenderdagen na aanvang van de procedure te hebben plaatsgevonden, tenzij het bureau in overleg met de voorzitter daarvoor een andere termijn vaststelt.
- 6.4 De voorzitter ziet er op toe dat partijen voldoende de gelegenheid krijgen hun standpunt mondeling toe te lichten. De leden kunnen partijen verzoeken om nadere mondelinge of schriftelijke informatie. Partijen mogen zich laten bijstaan door een raadsman. De Commissie kan besluiten het advies van deskundige derden in te winnen.
- 6.5 Nadat de presentaties door partijen hebben plaatsgevonden, kan de Commissie tussen partijen bemiddelen teneinde een schikking te bewerkstelligen. Het treffen van de schikking betekent het einde van de procedure. Partijen zijn alsdan gebonden aan de vaststellingsovereenkomst. Een kopie van de getekende vaststellingsovereenkomst zal tien jaar worden bewaard bij het bureau van de Commissie.
- 6.6 De voorzitter of secretaris van Commissie draagt zorg voor het vastleggen in een overeenkomst van hetgeen partijen zijn overeengekomen.
- 6.7 Indien partijen niet binnen een door de Commissie in redelijkheid te bepalen en eventueel te verlengen termijn een schriftelijke minnelijke schikking treffen, zullen partijen of zal één der partijen het bureau van de Commissie dit schriftelijk mededelen. Deze mededeling betekent het einde van de procedure.
- 6.8 De procedure kan in de Nederlandse of Engelse taal worden gevoerd. Bij verschil van mening tussen de partijen, beslist de voorzitter van de Commissie. Processtukken zullen op eerste verzoek van één van de partijen voor rekening van de partij die om de vertaling verzoekt, door een door het bureau aangewezen beëdigde vertaler worden vertaald.
- 6.9. Wanneer de klacht of geschilprocedure wordt afgebroken of is beëindigd, zal het bureau partijen en de leden van de Commissie schriftelijk hiervan in kennis stellen.
- 6.10 Partijen kunnen de Commissie tijdens de klacht of geschilprocedure gezamenlijk verzoeken een niet-bindend advies aan partijen over tijdens de klacht of geschilprocedure behandelde kwesties uit te brengen. De partij aan wie het advies is gericht, neemt dit advies in overweging en voert het advies uit, tenzij zwaarwegende redenen zich hiertegen verzetten. De partij die het betreft informeert de Commissie binnen twee weken na dagtekening van ontvangst van het advies of, en zo ja, het advies wordt overgenomen. Het niet

overnemen van het advies dient met redenen omkleed.

- 6.11 Het staat partijen met in achtneming van het bepaalde in artikel 7.1 vrij om, in plaats van een beroep te doen op de Commissie, de klacht of het geschil aan de civiele rechter voor te leggen.

7. Andere procedures en geheimhouding

- 7.1 Vanaf de ontvangst van de aanvraag tot het einde van de procedure zullen partijen geen gerechtelijke of arbitrale procedure, waaronder een kort geding of een arbitraal kort geding procedure, aanvangen of voortzetten, tenzij dit naar hun oordeel absoluut noodzakelijk is voor het behoud van rechten, zoals het verlopen van termijnen of wegens het treffen van conservatoire maatregelen.
- 7.2 Partijen verplichten zich tijdens enige gerechtelijke of arbitrale procedure zich niet zullen beroepen op:
- a. opvattingen of suggesties gedaan door een der partijen tijdens de procedure;
 - b. voorstellen gedaan door de Commissie;
 - c. Het feit dat één der partijen tijdens de procedure heeft medegedeeld dat hij bereid was een bepaald schikkingsvoorstel te accepteren.
- 7.3 Tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen zullen partijen aan derden geen informatie verstrekken over de procedure bij de Commissie. Deze plicht tot geheimhouding is ook van toepassing op de leden, het bureau en op eventueel bij het werk van de Commissie betrokken derden.
- 7.4 Partijen kunnen de Commissie toestemming verlenen tot publicatie van het verloop van de procedure
- 7.5 Tenzij anders tussen partijen overeengekomen, zullen de leden noch als rechter, arbiter, advocaat of adviseur in enige gerechtelijke of arbitrale procedure betreffende het bij de Commissie behandelde geschil optreden.

8. Kosten Algemeen

- 8.1 Iedere partij draagt zijn eigen kosten, waaronder die van de door hem benoemde gevolmachtigde en/of raadsman.
- 8.2 De leden van de Commissie ontvangen geen honorarium. Kosten van eventueel te raadplegen derden, zullen door partijen gelijkmatig worden gedragen.

9. Uitsluiting van aansprakelijkheid

De Commissie, de leden van de Commissie in persoon, en de medewerkers van het bureau zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een procedure waarop dit reglement van toepassing is.

10. Onvoorziene zaken

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie.

11. Depot of neerlegging van het reglement

- 11.1 Een exemplaar van dit reglement wordt door het bureau gedeponereerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage.
- 11.2 Zo dikwijls dit reglement wordt gewijzigd, deponereert het bureau een exemplaar van het gewijzigde reglement ter griffie van genoemde rechtbank. Het bureau draagt ervoor zorg dat op ieder exemplaar van het reglement wordt vermeld op welke datum de tekst die in dat exemplaar is neergelegd, is gedeponereerd ter griffie van genoemde rechtbank.

12. Wijzigingen

- 12.1 De Commissie kan te allen tijde wijzigingen in dit reglement aanbrengen.
- 12.2 Het gewijzigde reglement wordt van kracht op de dag nadat het ter griffie is gedeponereerd. Op procedures die op de dag van inwerkingtreding van het gewijzigde reglement reeds aanhangig waren, is het gewijzigde reglement niet van toepassing.

Dit reglement is op 24 maart 2013 vastgesteld door de Commissie en gedeponereerd ter griffie van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage op 27 maart 2014 onder nummer 16/2014