

Reglement van de Commissie Klachtenbemiddeling

Klachtenbemiddeling ten aanzien van het gedrag en werk van de leden is een middel om de doelen van de vereniging NLingenieurs te bereiken, en als zodanig in de statuten genoemd als taak van de vereniging. Het bestaan van de Commissie Klachtenbemiddeling (hierna te noemen de Commissie) is geregeld in de statuten en het huishoudelijk reglement van de vereniging. Het huishoudelijk reglement beschrijft de wijze van benoeming van de leden van de Commissie, regelt de reikwijdte van de Commissie in relatie tot de leden en andere functies binnen de vereniging en regelt het bestaan van dit reglement en wijzigingen ervan.

Dit reglement is goedgekeurd tijdens de algemene ledenvergadering van NLingenieurs (toen handelend onder de naam ONRI) van 6 juni 2002 te Den Haag.

Begripsbepaling

belanghebbende	persoon die een belang heeft bij het gedrag en/of werk van een lid zonder met dit lid een contractuele relatie te hebben; een lid van NLingenieurs kan belanghebbende zijn jegens een ander lid
bemiddelaar	uit het midden van de Commissie aangewezen persoon die alleen of samen met één of twee andere bemiddelaars de behandeling van een geval op zich neemt
bemiddeling	begeleiding van de partijen betrokken bij een klacht of conflict, gericht op het door partijen zelf treffen van een onderlinge regeling waarmee het geval wordt opgelost
Commissie	Commissie Klachtenbemiddeling
conflict	onenigheid of verschil van mening tussen een opdrachtgever of belanghebbende enerzijds en een lid anderzijds, niet in onderling overleg tot oplossing gebracht, betreffende het gedrag en/of werk van het lid, meestal gepaard gaande met schade of nadeel; of: onenigheid of verschil van mening tussen twee leden, niet in onderling overleg tot oplossing gebracht, betreffende een contractuele relatie tussen de leden
geval	klacht of conflict ter behandeling van de Commissie
klacht	bezwaar tegen het gedrag van een lid, door een opdrachtgever of belanghebbende tot uitdrukking gebracht; een klacht hoeft niet gepaard te gaan met schade of nadeel aan de zijde van de klager
klager	persoon die een klacht aanhangig maakt of verzoekt om bemiddeling in een conflict
lid	lid volgens de statutaire betekenis van de vereniging NLingenieurs
opdrachtgever	persoon die opdracht heeft gegeven aan een lid (in een contractuele relatie)
partij	persoon waarop de bemiddelingstaak van de Commissie van toepassing is; voor het werk van de Commissie ontvankelijke persoon
persoon	natuurlijke persoon of rechtspersoon

artikel 1 (taken van de Commissie)

De Commissie heeft de volgende taken:

- (a) Het operationeel maken en houden van methoden van buitengerechtelijke, niet-arbitrale klachtenbehandeling en conflictoplossing voor de vereniging.
- (b) Bemiddeling bij een klacht over een lid van de vereniging of bij een conflict waarbij een lid van de vereniging als partij betrokken is.
- (c) Gevraagd of ongevraagd adviseren van het bestuur inzake te geven voorlichting over klachten- en conflicthantering.
- (d) Gevraagd of ongevraagd adviseren van het bestuur inzake de gedragsregels van NLingenieurs.

artikel 2 (afbakening en ontvankelijkheid)

1. De in artikel 1 onder (b) genoemde taak vindt slechts plaats indien de klager de wens daartoe te kennen heeft gegeven of desgevraagd alsnog daarmee heeft ingestemd. Een lid van de vereniging is gehouden medewerking te verlenen aan de bemiddeling.
2. Een anonieme klacht wordt door de Commissie niet behandeld.
3. Indien een klacht geen betrekking heeft op een contractuele relatie tussen de klager en een lid, zal de Commissie beoordelen of de klager in voldoende mate belang heeft om aanspraak te kunnen maken op bemiddeling.
4. Indien de klager opdrachtgever is, of indien de klager lid van NLingenieurs is, wordt voldoende belang bij bemiddeling verondersteld.
5. Ontbreken van schade en/of nadeel hoeft niet te duiden op ontbreken van belang bij bemiddeling.
6. De werkzaamheden van de Commissie richten zich aan de zijde van het lid van de vereniging op de rechtspersoon en niet op de natuurlijke personen die betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht.
7. Rechtspersonen dienen zich te laten vertegenwoordigen door functionarissen die bevoegd zijn om beslissingen te nemen met betrekking tot het geval.

artikel 3 (bevoegdheden en verplichtingen van de Commissie)

1. De Commissie is de partijen behulpzaam bij het vinden van een gezamenlijke oplossing voor de klacht of het conflict.
2. De Commissie kan te allen tijde de bemiddeling weigeren of beëindigen indien zij van mening is dat onvoldoende uitzicht bestaat op een gezamenlijke oplossing of indien de aard en omvang van het geval de mogelijkheden van de Commissie te boven gaan. De Commissie zal de weigering of beëindiging motiveren.

artikel 4 (indiening en start van de behandeling)

1. Een klacht of een verzoek tot bemiddeling in een conflict dient schriftelijk te worden ingediend bij de secretaris van de Commissie. Een verzoek tot bemiddeling kan worden ingediend door één van de betrokken partijen of door de betrokken partijen gezamenlijk.
2. De secretaris bevestigt de ontvangst. Secretaris en/of voorzitter kunnen de klager vragen om toelichting of om aanvullende gegevens.
3. De andere betrokken partij(-en) wordt (worden) schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangen klacht of het verzoek tot bemiddeling. Indien zich onder de andere partijen een partij bevindt die geen lid is, wordt die partij gevraagd in te stemmen met bemiddeling.
4. De voorzitter wijst één of meer leden van de Commissie aan om als bemiddelaar op

te treden. Hij kan ook zelf de bemiddelaar zijn. Indien meer leden worden aangewezen bepalen de bemiddelaars in onderling overleg hun werkwijze. De bemiddelaar(-s) kan (kunnen) zich laten bijstaan door de secretaris.

5. Indien een partij bezwaar maakt tegen de aanwijzing van een bemiddelaar zal de voorzitter in diens plaats een ander lid van de Commissie aanwijzen.
6. Voor de bemiddeling worden door NLingenieurs geen kosten aan partijen in rekening gebracht. Door partijen te maken kosten, bijvoorbeeld voor het bijwonen van besprekingen, komen niet voor vergoeding in aanmerking en zijn dus voor eigen rekening.

artikel 5 (procedure tijdens de behandeling)

1. De bemiddelaar is de partijen behulpzaam bij het vinden van een gezamenlijke oplossing voor de klacht of het conflict. Elk van de partijen dient gevraagd of ongevraagd de bemiddelaar inlichtingen te verstrekken, nodig voor de bemiddeling, en gevolg te geven aan uitnodigingen voor besprekingen.
2. De bemiddelaar kan partijen zowel afzonderlijk als gezamenlijk spreken.
3. De bemiddelaar neemt geen standpunten in omtrent tussen partijen omstreden punten en neemt daarover geen beslissingen.
4. Op verzoek van partijen kan de bemiddelaar de bereikte oplossing schriftelijk formuleren en desgewenst vastleggen in een door partijen te tekenen overeenkomst.
5. De Commissie is vrij in het plegen van nazorg, maar kan daartoe niet worden verplicht. De Commissie heeft geen bevoegdheden om de naleving van het tussen partijen overeengekomene af te dwingen.

artikel 6 (bijzondere situaties)

1. In uitzonderingssituaties kan van hetgeen over de procedure van behandeling van klachten is gesteld worden afgeweken, zulks ter beoordeling van de voorzitter en de secretaris van de Commissie in gezamenlijkheid.
2. Indien een geval niet in aanmerking komt voor behandeling door de Commissie, of indien de behandeling van een geval wordt beëindigd, kan de Commissie de betrokken partijen gevraagd of ongevraagd voorlichting geven over andere in aanmerking komende wijzen van behandeling. De Commissie kan hiertoe echter niet worden verplicht.
3. In geval van beëindiging van de bemiddeling kan de Commissie de partijen desgevraagd een beknopte analyse van het geval verstrekken. De Commissie kan hiertoe echter niet worden verplicht.
4. De klager kan op elk moment de klacht intrekken of de behandelingsprocedure eenzijdig beëindigen.
5. Als een klacht uitgroeit tot een arbitraal of gerechtelijk geding acht de Commissie haar werk als beëindigd. Dit geldt echter niet als het aanhangig maken van het geding uitsluitend geschiedt om verval van rechten te voorkomen en dit gemotiveerd ter kennis is gebracht van de andere partijen.

artikel 7 (vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid)

1. De Commissie betracht ten opzichte van derden geheimhouding met betrekking tot haar bemiddelende werkzaamheden.
2. Vertrouwelijke mededelingen van een partij worden door de Commissie niet ter kennis van de andere partijen gebracht, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van die partij.
3. De Commissie zal haar verslagen en adviezen aan het bestuur van de vereniging zo inrichten dat de betrokken partijen en de behandelde gevallen daarin niet

individueel herkenbaar zijn.

4. Door deel te nemen aan de bemiddeling doen partijen geen afstand van hun rechten met betrekking tot een eventueel arbitraal of gerechtelijk geding.
5. Als een klacht uitgroeit tot een arbitraal of gerechtelijk geding en een behandelend lid van de Commissie wordt als arbiter of deskundige aangezocht, dan dient het lid van de Commissie de instemming te verkrijgen van de betrokken partijen alvorens hij de benoeming tot arbiter of deskundige kan aanvaarden.
6. In de situatie dat een lid van de Commissie niet vrij staat ten opzichte van één van de partijen, zal geen benoeming tot bemiddelaar in het geval plaatsvinden en blijft het lid van de Commissie buiten de beraadslagingen daarover. In de situatie dat de voorzitter van de Commissie niet vrij staat ten opzichte van één van de partijen, wordt zijn plaats vervuld door de plaatsvervangend voorzitter of een door de secretaris daartoe uitgenodigd ander lid van de Commissie.
7. Partijen kunnen via de algemeen secretaris/directeur bij het bestuur van de vereniging bemerkings over het functioneren van de Commissie ter behandeling aanbieden.

artikel 8 (ernstige schendingen)

1. Indien de Commissie op enig moment tijdens de behandeling van een geval constateert dat een lid ernstige inbreuk heeft gemaakt, maakt of dreigt te gaan maken op de gedragsregels van N.Lingenieurs of andere toepasselijke regels van plicht en zorgvuldigheid, dan kan de Commissie daarvan melding maken aan het bestuur, zonedig met terzijdestelling van andere bepalingen uit dit reglement.
2. De Commissie kan een melding als bedoeld in het voorgaande lid voorzien van een advies over te nemen maatregelen.
3. Over de melding dient de Commissie na schriftelijk verzoek van de voorzitter of de secretaris eenstemmig te zijn, dan wel bij meerderheid van stemmen in een vergadering te hebben besloten.