

# **Protocol geschillenprocedure AB Werkt Zuid-Nederland UA**

(versie 2.0 d.d. 1 augustus 2018, vastgesteld door de Ledenraad op 9 oktober 2018)

## **Inleiding**

Conform de statuten van coöperatie AB Werkt Zuid-Nederland UA (artikel 22) is een beroepscommissie ingesteld. Deze commissie treedt op als beslechter indien geschillen ontstaan tussen een lid en de coöperatie. Het staat een lid of de coöperatie vrij een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter, echter niet voordat het geschil is voorgelegd aan de beroepscommissie en deze uitspraak heeft gedaan inzake het aan haar voorgelegde geschil. In dit protocol staat de geschillenprocedure beschreven, waarvan de beroepscommissie onderdeel vormt. Deze geschillenprocedure is een verdere uitwerking van de geschillenregeling beschreven in artikel 7 van het Bedrijfsreglement van de coöperatie AB Werkt Zuid-Nederland UA.

## **Artikel 1 – Voor wie is de geschillenprocedure bedoeld?**

De geschillenprocedure is bedoeld voor leden van de coöperatie AB Werkt Zuid-Nederland UA (hierna: lid). Het gaat hierbij om een interne procedure. Er worden geen geschillen in behandeling genomen van klanten die geen lid zijn.

Uiteraard kunnen niet-leden wel klachten uiten tegen AB Werkt. Deze worden op de voor de organisatie gebruikelijke wijze in behandeling genomen. Hierbij is geen beroepsprocedure mogelijk en is het besluit van de directie bindend.

## **Artikel 2 – Geschillenprocedure**

De geschillenprocedure kent twee onderdelen:

- Bezwaar- of klachtenprocedure
- Beroepsprocedure

## **Artikel 3 – Bezwaar- of klachtenprocedure**

Mocht een lid bezwaar hebben tegen een besluit van de organisatie, dan kan het lid bezwaar aantekenen of een klacht indienen. De klacht wordt ingediend conform de richtlijnen en bevoegdheden die intern zijn opgesteld.

## **Artikel 4 – Beroepsprocedure**

Indien men het niet eens is met de uitkomst van de bezwaar- of klachtenprocedure, dan kan het benadeelde lid tegen het besluit van de directie binnen één maand na dit schriftelijk besluit in beroep gaan. Voor dergelijke gevallen is er een beroepsprocedure. In deze beroepsprocedure wordt het geschil bij voorkeur via de website [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl) voorgelegd aan de beroepscommissie ingesteld op grond van artikel 22 van de statuten. De beroepscommissie zal de andere partij hierover binnen 3 dagen informeren en deze een termijn stellen van 2 weken waarin deze zijn standpunten kan indienen.

## **Artikel 5 – Indienen beroep**

Een ingediend beroep bevat ten minste:

1. een opsomming van de feiten en omstandigheden waarop het beroep berust;
2. een aanduiding van het doel dat met het aanhangig maken van het geschil wordt nagestreefd;
3. een motivering waarom de uitkomst van de klachtbehandeling van de organisatie niet wordt geaccepteerd;
4. de relevante documenten die betrekking hebben op de wijze waarop de (interne) klachtbehandeling door de organisatie heeft plaatsgevonden.

## **Artikel 6 – Horen van partijen**

Indien gewenst kan de beroepscommissie beide partijen horen alvorens een beslissing te nemen.

## **Artikel 7 – Uitspraak**

De beroepscommissie zal zelfstandig de verdere procedure bepalen mede afhankelijk van de complexiteit van het geschil, met dien verstande dat zij in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van het beroep en het verweerschrift of na het horen van partijen zal beslissen. Deze termijn kan ten hoogste eenmaal met een termijn van vier weken worden verlengd. De adviezen van de beroepscommissie zijn zwaarwegend.

## **Artikel 8 – Deskundigen**

De beroepscommissie kan zich bij haar besluit laten bijstaan door externe deskundigheid, waarbij de inzet van deze externe partij naar redelijkheid is.

## **Artikel 9 – Ontvankelijkheid**

Een lid kan zich niet rechtstreeks wenden tot de beroepscommissie, eerst dient de gebruikelijke klachtenprocedure te worden gevolgd.

Op de contractvoorwaarden (zoals tarieven of voorschriften), vastgesteld door het bestuur, is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dat zijn besluiten die de coöperatie heeft genomen voordat het lid een contract aanging. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat het lid hiermee bekend had kunnen zijn bij het afsluiten van een contract en hiermee akkoord ging bij het ondertekenen van het contract.

## **Artikel 10 – Samenstelling beroepscommissie**

De beroepscommissie bestaat uit drie leden (één lid vanuit de RvC en twee leden vanuit de Ledenraad). Dit aantal is als zodanig vastgesteld door de ledenraad.

Bij de samenstelling is rekening gehouden met de regionale spreiding van de leden. Sinds 1 januari 2018 bestaat de beroepscommissie uit:

- *De heer Peter van Zantvoort, vicevoorzitter RvC en voorzitter beroepscommissie*
- *De heer Wilbert Mans, lid van de ledenraad*
- *De heer Frits Hereijgers, lid van de ledenraad*

De commissie wordt ondersteund door een secretaris. De secretaris maakt geen onderdeel uit van de commissie en heeft daarin geen stem. Alle correspondentie wordt gericht aan de secretaris, die verantwoordelijk is voor verspreiding binnen de commissie en het opstarten van de procedure in overleg met de voorzitter van de beroepscommissie.

Door de voorzitter van de beroepscommissie wordt periodiek aan de RvC en aan de ledenraad het aantal behandelde beroepszaken terug gekoppeld.

## **Artikel 11 – Geheimhouding**

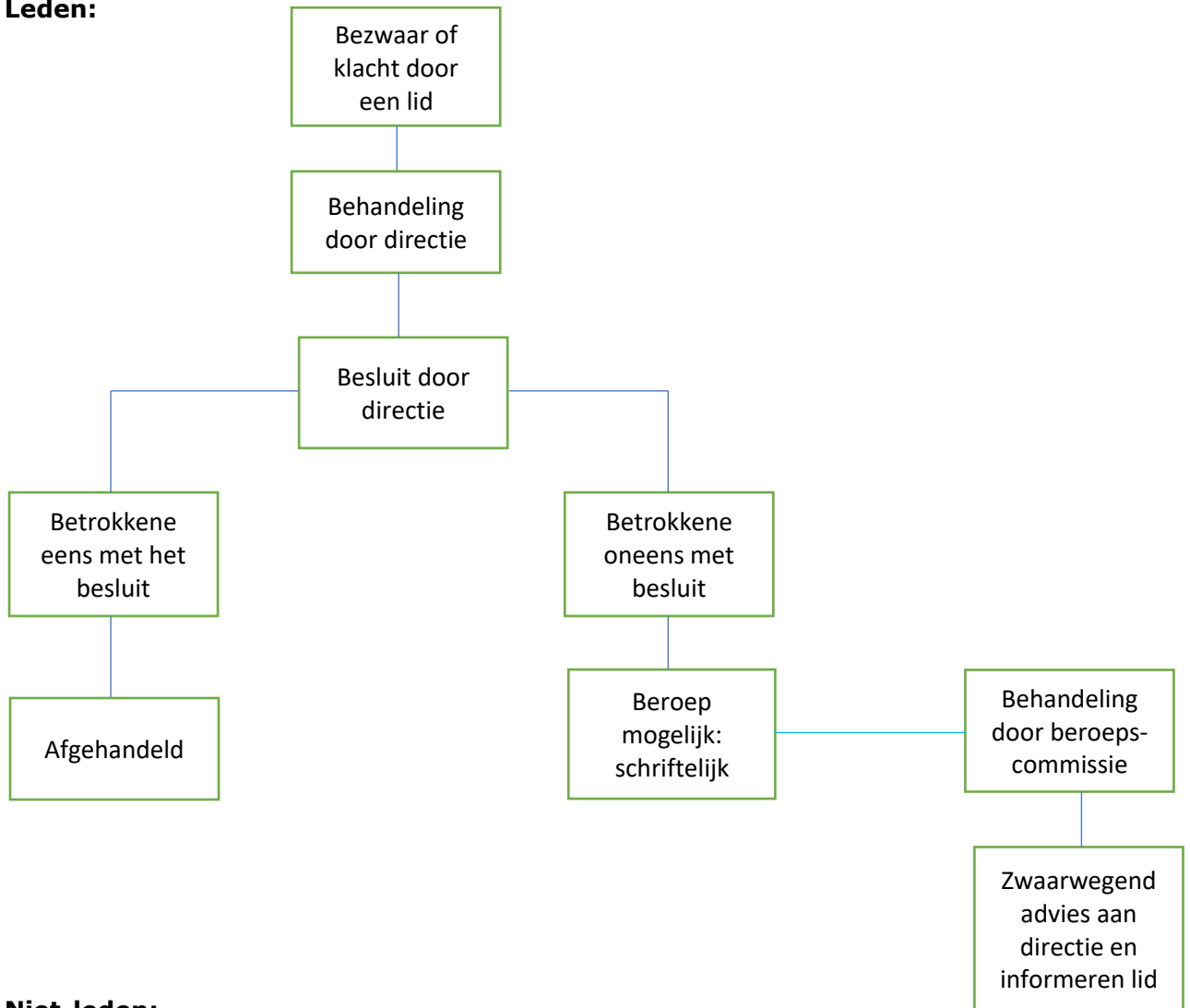
De leden en de secretaris van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen.

## **Artikel 12 – Onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.

## Schematisch overzicht van de geschillenprocedure

### Leden:



### Niet-leden:

