



Geschillenregeling De ICT Vereniging

De ICT Vereniging (verder genoemd "DIV") kent op grond van artikel 6 van het Huishoudelijk Reglement een Geschillenregeling. Klachten omtrent andere leden worden door het desbetreffende lid ingediend bij het bestuur van DIV. Het bestuur tracht eerst door bemiddeling tussen de leden tot een oplossing te komen van het geschil. Indien het bestuur niet slaagt een voor beide partijen aanvaardbare oplossing van het geschil tot stand te brengen, legt het Bestuur het geschil voor aan de Geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 6.2 van het Huishoudelijk Reglement.

Deze Geschillencommissie doet een bindende uitspraak en baseert haar oordeel onder andere op de Gedragscode.

Artikel 1. Definities

| | |
|---------------------|--|
| De ICT Vereniging | De ICT Vereniging, gevestigd te 's-Gravenhage, kantoorhoudende aan de Loire 124, 2491AJ 's-Gravenhage, verkort te noemen "DIV". |
| DIV-lid | Een onderneming die lid is van De ICT Vereniging |
| Klacht | De schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten van handeling van een DIV-lid of diens werknemer of door het DIV-lid onder diens verantwoordelijkheid bij het vervullen van een opdracht betrokken persoon of onderneming. |
| Klaagschrift | De schriftelijke vastlegging van een Klacht |
| Klager | De indiener van de Klacht |
| Beklaagde | Het DIV-lid tegen wie de Klacht is ingediend |
| Het Bestuur | Het Bestuur van De ICT Vereniging. |
| Geschilbemiddeling | Het in overleg met de Klager proberen op te lossen van de Klacht door middel van een bemiddelingsgesprek tussen Klager en Beklaagde door het Bestuur |
| Geschillencommissie | Onafhankelijke commissie, die oordeelt over Klaagschriften en schriftelijk gemotiveerd een bindend advies uitbrengt aan het Bestuur van DIV |
| Secretariaat | Secretariaat van DIV en diens Commissies |
| Gedragscode | De Gedragscode van De ICT Vereniging. |



Artikel 2. Klachtrecht, ontvankelijkheid

Alle DIV-leden kunnen binnen één jaar nadat zij kennis hebben gekregen van een bepaald feit, bepaalde situatie omtrent een ander DIV-lid of bepaalde gedraging van dat andere DIV-lid een Klacht hierover indienen. De Klacht wordt ingediend bij het Bestuur. Klager wordt niet-ontvankelijk verklaard als de Klacht niet tijdig is ingediend en/of niet eerst door het Bestuur is geprobeerd tot een minnelijk oplossing te komen tussen Klager en Beklaagde in overeenstemming met artikel 3.

Artikel 3. Vormvereisten Klaagschrift

3.1 Een Klaagschrift moet schriftelijk per brief of e-mail worden ingediend. Het Klaagschrift moet in het Nederlands geschreven en voldoende onderbouwd zijn. Met onderbouwing wordt bedoeld: vermelding van relevante feiten waaronder data van handeling en namen van betrokken personen. Het Klaagschrift moet voorzien zijn van een datum en ondertekend zijn door de Klager. Ongedateerde Klaagschriften worden gedateerd op de datum van ontvangst.

3.2 Als het Klaagschrift niet aan de bovengenoemde eisen voldoet, kan het Bestuur de Klager om een aanvulling vragen. Voldoet het Klaagschrift vervolgens binnen twee weken na het verzoek alsnog niet aan de vormvereisten, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. De Klager krijgt hiervan bericht van het Bestuur.

Artikel 4. Klachtregistratie, door- en toezending van stukken

Het Secretariaat registreert de Klacht en bevestigt de ontvangst daarvan aan de Klager onder toezending van een afschrift van deze Klachtenregeling,

Het Secretariaat zendt de Beklaagde een afschrift van het Klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken. Het Secretariaat houdt van de ontvangen Klachten een deugdelijke administratie bij en zorgt voor een goede voortgangscntrole van de behandeling daarvan. Een overzicht van de geregistreeerde klachten wordt jaarlijks bekend gemaakt aan de DIV-leden.

Artikel 5. Minnelijke oplossing

5.1 Na ontvangst van de Klacht welke aan de vormvereisten als bedoeld in artikel 3 voldoet, tracht het Bestuur conform artikel 6.2 van het Huishoudelijk Reglement het geschil door bemiddeling tussen Klager en Beklaagde op te lossen. Indien tussen Klager en Beklaagde een minnelijke schikking overeen wordt gekomen, ontvangen Klager en Beklaagde hiervan een schriftelijke bevestiging van het Bestuur.

5.2 Als het Bestuur er niet in slaagt tot een voor Klager en Beklaagde aanvaardbare oplossing van het geschil te komen, legt het Bestuur de Klacht van Klager voor aan de Geschillencommissie.



Artikel 6. Bijstand van klager

De Klager en de Beklaagde kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen. De Geschillencommissie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen. Dit geldt niet voor advocaten. De Geschillencommissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Deze weigering is niet van toepassing op advocaten.

Artikel 7. Geen verplichting tot behandeling

7.1. De Geschillencommissie is niet verplicht de Klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover door de Klager reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- c. van de Klacht die kennelijk ongegrond is.

7.2 De Geschillencommissie is niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van de Klager dan wel het gewicht van het bepaalde feit of situatie omtrent het DIV-lid en/of gedraging van het DIV-lid kennelijk onvoldoende is.

7.3. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht stelt de Geschillencommissie de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het Klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8. Behandeling klacht door Geschillencommissie

8.1 Als een Klacht niet naar tevredenheid is opgelost door de minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 5 van deze regeling, wordt deze behandeld door de Geschillencommissie, tenzij een situatie zich voordoet als bedoeld in artikel 6 van deze regeling.

8.2 De Beklaagde wordt in staat gesteld om schriftelijk te reageren op het Klaagschrift binnen twee weken na verzending van het Klaagschrift aan Beklaagde.

8.3. Het Secretariaat informeert de betrokkenen over de verwachte behandelingstijd. Dit gebeurt uiterlijk één maand na ontvangst van het Klaagschrift. Het Secretariaat stuurt de bescheiden naar de Geschillencommissie.

8.4 De Geschillencommissie handelt de klacht binnen zes weken na de ontvangst van het klaagschrift af. Deze termijn kan met ten hoogste tien werkdagen worden verlengd. Hiervan ontvangen de Klager en Beklaagde schriftelijk bericht.



8.5 Wanneer de Klacht een lid van de Geschillencommissie betreft, of het lid indirect is betrokken bij de Klacht, neemt dit lid niet aan de behandeling van de Klacht deel.

Artikel 9. Behandeling ter zitting

9.1 De Geschillencommissie roept alle betrokkenen op via een aangetekende brief en beslist over de Klacht nadat de zitting heeft plaatsgevonden.

9.2 Alle in dit reglement genoemde berichtgevingen gebeuren schriftelijk via aangetekende post met bericht van ontvangst.

9.3 Tijdens de zitting wordt genotuleerd. De notulen worden door de voorzitter geaccordeerd en ondertekend en vervolgens aan het Bestuur gestuurd.

Artikel 9. Uitspraken

9.1 De uitspraak van de Geschillencommissie is schriftelijk.

9.2 De uitspraak is bindend voor alle partijen.

9.3 De uitspraken worden voor de DIV-leden openbaar gemaakt door het Bestuur. Het Bestuur kan besluiten om uitspraken te anonimiseren alvorens deze openbaar te maken, alsmede al dan niet op verzoek van Klager of Beklaagde bepaalde passages van de uitspraak omtrent bedrijfsgevoelige informatie niet publiceren.

9.4 Betrokken partijen krijgen een afschrift van de uitspraak.

Artikel 10. Organisatie van de Geschillencommissie

10.1 De Geschillencommissie bestaat uit een oneven aantal van minimaal drie personen, waaronder een voorzitter. Het bestuur van De ICT Vereniging benoemt de leden van de Geschillencommissie.

10.2 De voorzitter van de Geschillencommissie is een jurist, met affiniteit voor ICT. De voorzitter kent een formele vervanger.

10.3 De leden van de Geschillencommissie zijn van onbesproken gedrag. De leden van de Geschillencommissie zijn onafhankelijk, in die zin dat ze niet verbonden zijn aan een lid van De ICT Vereniging.

10.4 Het Secretariaat van de Geschillencommissie wordt gevoerd door het Secretariaat behoudens delegatie.