

Klachten- en geschillenregeling Fenom BV

A. Algemeen hoofdstuk klachtenregeling en klachtenprocedure

Inleiding

De medewerkers van Fenom zetten zich bij opdrachten maximaal in om de opdrachtgever zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch zit er bij de uitoefening van dienstverlening een kans dat de opdrachtgever niet helemaal tevreden is over de dienstverlening. Middels deze regeling willen wij voor iedere opdrachtnemer een snelle en adequate behandeling van klachten mogelijk maken. In deze regeling staat op welke manier een klacht ingediend kan worden door een klant, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure gevolgd dient te worden.

Openbaar

Deze klachtenregeling is openbaar en te vinden op de website van Fenom.

1. Begripsomschrijving:

1.1 Opdrachtuitvoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens Fenom belast is met de uitvoering van de opdracht.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van Fenom een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht.

1.3 Opdrachtnemer: Fenom, die als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht zoals omschreven in 1.3.

1.4 Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, Fenom (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever werkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

1.5 Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van de opdrachtgever over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de opdrachtgever.

1.6 Klager: een opdrachtgever of een groep van meerdere opdrachtgevers, in relatie staand tot Fenom, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de adviseur, algemeen directeur of een onafhankelijk derde orgaan.

2. Indiening van de klacht

- a. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de opdrachtgevers van Fenom.
- b. Een klacht dient schriftelijk (waaronder ook hierna steeds te verstaan per e-mail) te worden ingediend en een duidelijke omschrijving te bevatten waar de klacht over gaat.
- c. De klacht dient binnen 30 dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen 30 dagen na ontdekking van de tekortkoming, aan Fenom kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot het verval van alle aanspraken.

3. Behandeling en afhandeling van de klacht

- a. Uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk met de adviseur over wie de klacht gaat worden opgelost.
- b. Wanneer dat niet lukt of niet leidt tot een oplossing, kan de opdrachtgever een klacht indienen bij de algemeen directeur.
- c. Mocht dat niet tot resultaat leiden, dan kan de klacht worden ingediend bij een onafhankelijke derde. (Zie verder de geschillenregeling onder B).
- d. Uiterlijk binnen 4 weken na schriftelijk ontvangst van de klacht, dient door Fenom op de klacht te zijn gereageerd en dient deze te zijn afgehandeld door Fenom of dient de klacht voorgelegd te zijn aan de

aangewezen onafhankelijke derde voor mediation of een bindend advies. (Zie verder de geschillenregeling onder B).

4. Vertrouwelijke behandeling en geheimhouding

Fenom medewerkers, de opdrachtgever en de onafhankelijke derde zijn verplicht alle documenten en/of informatie, die betrekking hebben op de klacht, ten alle tijden vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

5. Betalingsverplichting

Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover Fenom aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

6. Oordeel van Fenom op de klacht

- a. In geval van een terechte klacht heeft Fenom de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.
- b. In geval van een onterechte klacht, dient getracht te worden het geschil in der minne te schikken tussen partijen. Hiertoe wordt gerekend de mogelijkheid om te bemiddelen via de algemeen directeur, of het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor bindend advies. Indien het geschil niet via die weg wordt opgelost, dan kan het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

7. Bewaartermijn klachtendossier

- a. Het klachtendossier, met daarin alle relevante correspondentie, wordt door Fenom bewaard.
- b. Het klachtendossier bevat in ieder geval:
 - ✓ De klacht
 - ✓ De wijze van afhandeling van de klacht
 - ✓ Indien van toepassing: de schriftelijke reactie van de beklaagde op de klacht
 - ✓ Indien van toepassing: de schriftelijke reactie van de klager op de hierboven bedoelde reactie van de beklaagde
 - ✓ Indien van toepassing: de uitspraak van de bindend adviseur
 - ✓ Indien van toepassing: de uitspraak van de burgerlijke rechter
- c. Het klachtendossier wordt 5 jaar na indiening van de klacht bewaard, daarna wordt het dossier vernietigd

8. Bemiddeling algemeen directeur

Wanneer het niet lukt om de klacht te bespreken met de adviseur over wie de klacht gaat, of wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan bemiddeling door de algemeen directeur ingezet worden.

- a. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de algemeen directeur.
- b. De algemeen directeur stuurt de opdrachtgever binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt aangegeven.
- c. De algemeen directeur probeert via hoor en wederhoor met betrokkenen tot een oplossing te komen en onderneemt zo nodig verdere acties om de klacht op te lossen.
- d. Binnen 4 weken na indiening van de klacht dient de algemeen directeur de verdere acties om de klacht op te lossen te hebben gecommuniceerd met de opdrachtgever.

9. Behandeling door onafhankelijke derde

Mocht bemiddeling met de algemeen directeur geen resultaat hebben, of is een klacht te ernstig om via bemiddeling binnen Fenom op te lossen, dan kan besloten worden om de klacht te laten behandelen door een onafhankelijke derde of commissie van derden.

- a. De klacht kan worden voorgelegd bij een door Fenom aangewezen mediator:
Mw. Mertens Nieuwendammerdijk 319, 1023 BJ Amsterdam

- b. Voor het geval Mw. Mertens haar benoeming niet mocht of kunnen of willen aanvaarden, wordt hij/zij door Fenom en opdrachtgever onherroepelijk gemachtigd om een vervanger te benoemen.
- c. Indien de mediation of de bindend adviesprocedure niet leidt tot oplossing van het geschil, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

B. Geschillenregeling

Bindend advies procedure

1. Informatieverschaffing

- a. nadat de bindend adviseur schriftelijk heeft verklaard zijn benoeming te aanvaarden zal de opdrachtgever binnen 14 dagen zijn/haar klacht en vordering bij de bindend adviseur indienen en zullen beide partijen schriftelijk alle volgens hen voor de beslechting van het geschil relevante informatie en documentatie verschaffen met gelijktijdige toezending kopie van alle stukken aan Fenom.
- b. De bindend adviseur kan aanvullende informatie en documentatie van beide partijen verlangen. Deze stukken dienen partijen ook binnen 14 dagen schriftelijk te verschaffen met gelijktijdige toezending van kopie aan de wederpartij.
- c. De bindend adviseur kan de bovengenoemde termijnen eenmaal met 14 dagen verlengen en in zeer bijzonder omstandigheden te zijner discretie een verdere verlenging toestaan. Als partijen in gebreke blijven de gevraagde informatie en documentatie (compleet en tijdig) te verschaffen.

2. Hoor en wederhoor

- a. Binnen 14 dagen nadat de bindend adviseur hen daartoe schriftelijk heeft uitgenodigd kunnen partijen reageren op de stellingen van de wederpartij. Zij zijn daartoe niet verplicht. Als de bindend adviseur zijn uitnodiging vergezeld doet gaan van vragen aan (een der) partijen zullen deze vragen binnen 14 dagen moeten worden beantwoord met kopie aan de wederpartij. De wederpartij mag binnen 14 dagen op het antwoord op de vragen reageren.
- b. Voor eventuele verlenging van deze termijnen geldt hetzelfde als hiervoor onder 1.c. bepaald.

3. Mondelinge behandeling

Er zal geen mondelinge behandeling plaatsvinden, tenzij partijen gezamenlijk de bindend adviseur om een mondelinge behandeling verzoeken of de bindend adviseur een mondelinge behandeling noodzakelijk acht.

4. Informanten en deskundigen

- a. De bindend adviseur zal zelf informanten en/of deskundigen mogen raadplegen en hij zal partijen op de hoogte stellen van de relevante inhoud van hetgeen zij hem hebben meegedeeld.
- b. Van alle schriftelijke stukken, die de bindend adviseur van de informanten of deskundigen ontvangt zal hij kopie aan partijen sturen. Partijen zullen binnen een termijn van 14 dagen hun commentaar op de informatie/documentatie van de informanten/deskundigen schriftelijk ter kennis van de bindend adviseur brengen, met kopie aan de wederpartij. Partijen kunnen op elkaars commentaar niet meer reageren.

5. Het bindend advies

De bindend adviseur geeft zijn schriftelijk oordeel/advies zo spoedig mogelijk doch in elk geval binnen 14 dagen nadat hem de laatste van partijen verkregen informatie en documentatie heeft bereikt. De bindend adviseur kan een gehele of gedeeltelijke eindbeslissing, dan wel een tussenbeslissing geven. Het bindend advies bevat in elk geval:

- (a) de naam en handtekening van de bindend adviseur;
- (b) de namen van partijen;

- (c) een kort overzicht van de feiten;
- (d) de weergave van de klacht ;
- (e) de weergave van de vordering en, zo die is ingesteld, van de tegenvordering;
- (e) de gronden van de beslissing;
- (f) de beslissing;
- (g) datum en plaats van het bindend advies

6. Beoordelingscriteria

De bindend adviseur geeft zijn/haar oordeel/advies met inachtnaam van de op het geschil en het feitencomplex toepasselijke wetsbepalingen, branche- en overige gebruiken en hetgeen hij in de gegeven omstandigheden redelijk en billijk acht gezien de omstandigheden van het concrete geval.

7. Bindende kracht

Het bindend advies bindt partijen met ingang van de dag dat dit door de bindend adviseur schriftelijk aan partijen ter kennis is gebracht. De bindend adviseur kan bepalen dat partijen (of een van hen) gehouden is (zijn) tot betaling van een geldsom en/of het verrichten van een prestatie anders dan in geld aan de wederpartij of aan een derde.

8. Vernietiging bindend advies

Vernietiging van de in het bindend advies gegeven beslissing(en), zoals bedoeld in artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek, kan alleen plaatsvinden door de gewone rechter. Daartoe moet het bindend advies op straffe van niet ontvankelijkheid binnen twee maanden na de uitspraak, aan de bevoegde rechter worden voorgelegd. Vernietiging is alleen mogelijk, indien gebondenheid aan het bindend advies, in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan, in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

9. Bewijs

De toelaatbaarheid van de bewijsmiddelen, de bewijslastverdeling en de waardering van het bewijsmateriaal staat ter vrije beoordeling van de bindend adviseur.

10. De kosten

De kosten van het bindend advies worden gedragen door de partij, die door de bindend adviseur daartoe wordt veroordeeld, behoudens wanneer en in zoverre partijen een andere verdeling zijn overeengekomen.

11. Niet voorziene gevallen

In alle gevallen die niet zijn voorzien in dit reglement, beslist de bindend adviseur.

12. Aansprakelijkheid

De bindend adviseur kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig handelen of nalaten met betrekking tot de geschillen oplossing, daarin begrepen de inhoud van het bindend advies.