

## Elke klacht kan een gratis advies zijn

*Het waarom en hoe van een professionele klachtregeling*

Waar gewerkt wordt kunnen helaas ook zaken mis gaan. Dit kan leiden tot klachten of geschillen tussen bijvoorbeeld werknemer en werkgever of consument en aanbieder. Hoe gaat een organisatie hiermee om? En heeft (ook) de vereniging of samenwerkingsverband hierin een rol?

In dit whitepaper wordt beschreven welke afwegingen er zijn om een klachtregeling<sup>1</sup> in te richten, hoe zo'n regeling er dan uit zou kunnen zien en wat je als organisatie, vereniging of samenwerkingsverband niet over het hoofd mag zien.

### Waarom een klachtregeling?

Sommige organisaties zijn wettelijk verplicht een klachtregeling in te richten.

Bijvoorbeeld scholen en woningcorporaties. Als leerling of huurder van een woning uit de sociale huursector kun je dus altijd ergens terecht als je vindt dat je door een docent of een medewerker van de woningbouwcorporatie niet goed bent behandeld. In de praktijk zie je vaak dat organisaties die daartoe verplicht zijn, samen met andere organisaties een gezamenlijke klachtregeling inrichten.



Maar niet alleen een wettelijke verplichting – als die er is – zou reden moeten zijn om te kiezen voor inrichting van een klachtregeling. Door serieus om te gaan met klachten kun je negatieve publiciteit voorkomen. Een goed voorbeeld hiervan zijn de zogenaamde webcareteams van organisaties die ontevredenheid die online wordt geuit, bijvoorbeeld op Twitter, direct online oppakken. Als zij de ontevredenheid niet kunnen oplossen, helpt het als zij kunnen doorverwijzen naar een klachtregeling. Hiermee kun je imagoschade voorkomen.



<sup>1</sup> Een klacht(regeling) wordt ook wel geschillen(regeling) genoemd. Ook worden bepaalde commissies aangeduid als klachtencommissie en andere als geschillencommissie. Met deze term wordt hetzelfde bedoeld. In dit whitepaper wordt gebruik gemaakt van beide termen.

Ook kan elke klacht een nuttige aanwijzing vormen om de eigen dienstverlening onder de loep te nemen. Knelpunten van het beleid worden duidelijk door klachten. Op die manier kan dit bijdragen aan het kwaliteitsbeleid. Professionele klachtafhandeling kan leiden tot een verbeterde dienstverlening en daarmee een hogere klanttevredenheid. Een klacht laten lopen kan met alle moderne communicatiemiddelen voor enorme (imago)schade zorgen. Voor alle partijen is professionele klachtafhandeling dan ook van groot belang.

Een vereniging kan ter ondersteuning van haar leden een gezamenlijke klachtregeling inrichten. Door het instellen van een onafhankelijke commissie voor alle leden, wordt voorkomen dat klagers het idee hebben dat 'de slager zijn eigen vlees keurt'. Natuurlijk moet de slager wel eerst de kans daartoe hebben gehad, hierover later meer. De wijze waarop een klacht door een commissie wordt behandeld, zorgt bovendien voor een minder snelle juridisering van een probleem. Dat vergroot de kans dat een klacht minder snel escaleert. Of dat partijen een klacht gedurende de procedure alsnog in der minne oplossen. Geconcludeerd kan worden dat de vereniging met een onafhankelijke commissie een positieve bijdrage aan de branche levert. Reden om het inrichten van een klachtregeling in overweging te nemen.

### Verschillende mogelijkheden

Voordat je de keuze maakt over het al dan niet inrichten van een klachtregeling is het van belang om deze wijze van geschilbeslechting en de alternatieven goed onder de loep te leggen. Dát er klachten ontstaan is een gegeven, maar over de manier waarop je hiermee om gaat kun je zelf beslissen. Dit whitepaper behandelt de volgende mogelijkheden:

Mogelijkheden	Oplossing	Kenmerken
<b>Geen eigen regeling</b>	De wet als richtsnoer	Enkel met de gang naar de rechter is een evt. gelijk te halen. Belangenbehartiging via consumentenprogramma's c.q. consumentenbond is alternatief dat steeds vaker gekozen wordt.
<b>Klachten- of geschillenregeling</b>	Bindend advies (arbitrage) Zwaarwegend advies	Doorgaans sprake van ongelijkwaardige partijen. Onafhankelijke derde met eigenstandige positie.
<b>Mediation</b>	Gezamenlijk gedragen oplossing	Doorgaans sprake van gelijkwaardige partijen.

### Geen eigen regeling

Allereerst kun je ervoor kiezen om als organisatie of vereniging geen eigen regeling te treffen. Dan zijn de **wettelijke regels** van toepassing. Meestal staat dan alleen de gang naar de rechter open. En om voor behandeling door een rechter in aanmerking te komen, moet een klacht ook aan bepaalde voorwaarden voldoen. Afhankelijk van de soort klacht moet er een 'eis' worden gesteld, bijvoorbeeld het recht op een schadevergoeding. De procedure is formeler, soms is procesvertegenwoordiging verplicht en de procedure is voor klagers niet eenvoudig. Dit kan leiden tot juridisering van het probleem. Bovendien kan het klagers afschrikken, waardoor minder geschillen daadwerkelijk door een onafhankelijke instantie worden behandeld. In eerste instantie lijkt dat een voordeel, maar - zoals hiervoor aangegeven- verdient het in de meeste gevallen aanbeveling wél aandacht te schenken aan geschillen.

Vooraf kleinere verenigingen of organisaties kiezen voor deze optie als de financiële middelen niet beschikbaar zijn of als een wijze van geschilbeslechting al op een meer centraal niveau is geregeld, bijvoorbeeld in een CAO. Aansluiting bij een bestaande regeling is dan een mogelijkheid.



### Klachten- of geschillenregeling

Een klachten- of geschillenregeling heeft als uitgangspunt dat geschillen worden beoordeeld door een onafhankelijke derde. Partijen zijn meestal niet gelijkwaardig. Zo gaat het doorgaans om een klacht van een klant over een product of dienst van een organisatie of bijvoorbeeld over de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan Cao-afspraken.

Een belangrijk onderdeel waarop klachtenregelingen van elkaar kunnen verschillen, is de waarde van het oordeel van de onafhankelijke derde. Bij **arbitrage** wordt het oordeel als **bindend advies** gegeven. Dit houdt in dat partijen gebonden zijn aan de uitspraak. Als partijen het niet eens zijn met de uitspraak kunnen zij zich alleen voor wat betreft de wijze waarop de uitspraak tot stand is gekomen tot de rechter wenden. De inhoud van de klacht wordt door een rechter niet opnieuw beoordeeld. Om arbitrage te kunnen toepassen dient tussen partijen een overeenkomst van arbitrage te bestaan. Hierin moet zijn opgenomen dat de bevoegdheid van de gewone rechter wordt uitgesloten en dat de betreffende arbitragecommissie als exclusief rechtsprekende instantie bij geschillen tussen partijen wordt aangewezen. Dit kan bijvoorbeeld worden vastgelegd in algemene voorwaarden, maar partijen kunnen zo'n overeenkomst ook pas sluiten op het moment dat er daadwerkelijk een geschil is ontstaan.

Naast arbitrage kan geschilbeslechting door een commissie plaatsvinden door het geven van een **zwaarwegend advies** aan de beklagde over een klacht. In zo'n advies wordt meestal aangegeven of klager naar het oordeel van de commissie door het handelen of nalaten van de beklagde in zijn belangen is geschaad, maar ook of de beklagde juist heeft gehandeld. Ook kan de commissie een advies geven aan partijen over de wijze waarop het geschil alsnog door partijen kan worden afgehandeld. Omdat er sprake is van een zwaarwegend advies, wordt het advies in de meeste gevallen door beklagde gevolgd. Mocht dit niet zo zijn, of mocht een partij het niet eens zijn met het oordeel van de commissie, dan staat vaak alsnog de gang naar de rechter open. Die kan de klacht opnieuw inhoudelijk beoordelen. Dit is een belangrijk verschil met arbitrage, waar die weg is afgesloten. Deze wijze van geschilbeslechting is daarom iets vrijblijvender dan arbitrage.

Een commissie kan zowel als arbitragecommissie of als adviescommissie worden ingezet. Hierbij kan de regeling zo worden ingericht dat partijen beslissen of de commissie een zwaarwegend of een bindend advies geeft. Uiteraard dient dit op voorhand afgestemd en vastgelegd te worden.

### Mediation

Mediation heeft het uitgangspunt dat partijen zelf tot een gezamenlijk gedragen oplossing willen komen, onder begeleiding van een onafhankelijke derde, de mediator. Dit is het grootste verschil met de andere mogelijkheden. Mediation wordt vaak toegepast tussen gelijkwaardige partijen, bijvoorbeeld in familiezaken, maar kan ook bij ongelijkwaardige partijen worden toegepast. Denk hierbij aan conflicten tussen een werkgever en werknemer, die bijvoorbeeld zijn ontstaan door een verstoorde communicatie. Voor een succesvolle mediation is de bereidheid van partijen om te onderhandelen en om tot een compromis te komen noodzakelijk. Soms staan emoties en tegengestelde belangen dit in de weg. Als die bereidheid bij één van de partijen ontbreekt, dan lijkt mediation als instrument niet zinvol. Als die bereidheid wel aanwezig is dan kan mediation tot – soms verrassende – oplossingen leiden van €



## **Inrichting van een klachtregeling: waar moet je aan denken?**

Hoewel het uitgangspunt van een klachtregeling altijd hetzelfde is, zijn er tal van mogelijkheden om een klachtregeling specifiek in te richten voor jouw organisatie of branche. Dit stappenplan bevat de belangrijkste zaken die je kunnen helpen bij de inrichting van een klachtregeling. In het stappenplan vind je de 'must-have' voor iedere klachtregeling, evenals verschillende opties waarover een bewuste keuze gemaakt zal moeten worden.

### **Stap 1: Must-have: de interne klachtafhandeling**

Voor alle klachtregelingen geldt dat een klacht pas door de commissie in behandeling genomen kan worden als eerst intern naar de klacht is gekeken. Bij de meeste regelingen houdt dat in dat eerst degene over wie geklaagd wordt, de kans krijgt de klacht weg te nemen. Soms is dat een medewerker van de organisatie die bij de klachtregeling is betrokken. Meestal dient een klager zich ook nog eerst tot een klachtbehandelaar en/of de directie van die organisatie te wenden, voordat een commissie zich over de klacht buigt. Klagers kunnen op deze manier hun kant van het verhaal kwijt. Praten over een klacht werkt bevrijdend en dat is een eerste stap naar de oplossing. Tijdens deze zogenaamde 'interne klachtafhandeling' kunnen klachten in een vroegtijdig stadium al worden opgelost. Deze fase is dan ook essentieel voor elke professionele klachtregeling. Hierbij is het van belang dat de ondernemer beschikt over een heldere manier van klachtregistratie- en afhandeling.<sup>2</sup> In de praktijk komt het regelmatig voor dat ingediende klachten verloren gaan of niet (tijdig) worden behandeld, met als gevolg dat de klager stapt naar een commissie of de rechter. Indien er sprake is van een noodsituatie kan de fase van 'interne klachtafhandeling' worden overgeslagen. Zo kan deze fase bijvoorbeeld worden overgeslagen als een klacht betrekking heeft op pesten in het onderwijs.

### **Stap 2: De keuzemogelijkheden**

Bij de inrichting van een klachtregeling – en ook bij de evaluatie van een bestaande klachtregeling – moeten bewuste keuzes worden gemaakt ten aanzien van diverse onderdelen van de klachtregeling, zoals de wijze van klachtregistratie, de termijnen, de manier waarop hoor- en wederhoor zullen plaatsvinden en de bevoegdheden van de commissie. In onderstaand schema zijn de belangrijkste vraagstukken opgenomen die van belang zijn bij de inrichting van een klachtregeling.

---

<sup>2</sup> Het online klachtportaal van Klachtregeling.nl kan hierbij uitkomst bieden.

Inrichting van een klachtregeling	Hoe gaat het klachtproces er uit zien?	Samenstelling van de commissie	Financiering
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is het doel van de klachtregeling c.q. voor welke doelgroep wordt de klachtregeling ingericht? Wie mag er klagen en tegen wie mag geklaagd worden?</li> <li>• Waarover mag geklaagd worden?</li> <li>• Wat is de waarde van de uitspraak (bindend of zwaarwegend)?</li> <li>• Op welke wijze worden klachten geregistreerd en hoe kunnen deze efficiënt worden afgehandeld?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat zijn de eisen aan de interne klachtafhandeling?</li> <li>• Binnen welke termijn moet de klacht zijn afgehandeld?</li> <li>• Is mediation een onderdeel van het proces?</li> <li>• Hoe vinden hoor- en wederhoor plaats: schriftelijk en/of mondeling?</li> <li>• Indien mondeling, welke regels gelden er voor de hoorzittingen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uit hoeveel personen bestaat de commissie (voorzitter, leden en plaatsvervangers)?</li> <li>• Wat is het functieprofiel? Minimaal: onafhankelijk, onpartijdig, deskundig en uit de praktijk.</li> <li>• Waar werf je de commissieleden?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe worden de kosten van de (uitvoering) van de klachtencommissie gedragen? Denk hierbij aan de vergoedingen van de commissieleden en secretariaatskosten. <i>Inkomsten kunnen gegenereerd worden door bijvoorbeeld het innen van griffiegeld of een vaste bijdrage per aangesloten organisatie of door het opleggen van boetes bij gegronde klachten.</i></li> </ul>

### Stap 3: Het opstellen van een procedure en reglement

Als er duidelijkheid is over bovenstaande vragen, dan kunnen een procedure en reglement worden opgesteld. Voor intern gebruik dient een specifieke en duidelijke procedure opgesteld te worden. Om de procedure voor klagers laagdrempelig en de regels duidelijk te houden is het raadzaam het reglement zo kort en bondig mogelijk te houden. Dit kan worden aangevuld met een omschrijving van de procedure.<sup>3</sup> Om niet-ontvankelijke klachten zoveel mogelijk af te vangen is een goede voorlichting aan klagers essentieel. Niet-ontvankelijke klachten zijn klachten die (nog) niet voor behandeling in aanmerking komen. Als voorlichting over de ontvankelijkheid van klachten ontbreekt, kan een klager te vroeg bij de commissie aankloppen of met een klacht die niet voor behandeling in aanmerking komt. Met een goede voorlichting kan onnodige teleurstelling bij een klager worden voorkomen, evenals de extra werkzaamheden (en kosten) die volgen uit een niet-ontvankelijke klacht.

### Stap 4: Voorlichting

Deze stap heeft overeenkomsten met stap 3, maar verdient aparte aandacht omdat deze voorlichting betrekking heeft op de fase vóórdat een klager de commissie als instantie heeft gevonden. Ook in die fase is het van belang partijen te informeren over de aanwezigheid van de commissie en de mogelijkheden die de commissie voor geschilbeslechting biedt. Dit kan voorkomen dat klagers met hun klacht blijven lopen en ontevreden blijven. Bovendien kunnen klachten door onbekendheid met een commissie alsnog escaleren tot een juridisering van een probleem en een gang naar de rechter. Ook als een klachtregeling eenmaal ingericht is blijft het geven van goede voorlichting van belang.

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld de procedure omschrijving van de Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs op <http://omo.klachtregeling.nl/procedure>.

### **Stap 5: Evaluatie**

Vanzelfsprekend is het van belang de klachtregeling periodiek te evalueren. Zorg hiervoor dat er zicht is op het aantal bij de commissie ingediende klachten en de aard en de afwikkeling van die klachten.<sup>4</sup> De uitspraken van de commissie kunnen voor de organisaties waartegen geklaagd is aanleiding zijn om het beleid aan te passen. Klachten kunnen namelijk inzicht geven in de knelpunten en onduidelijkheden die een bestaand beleid met zich meebrengen. Ook andere organisaties tegen wie de klachten in eerste instantie niet gericht zijn, kunnen lering trekken uit de klachten. Openbaarheid van de (geanonimiseerde) uitspraken, bijvoorbeeld op brancheniveau, kan daarom gewenst zijn. Dit kan gerealiseerd worden door de geanonimiseerde uitspraken op te nemen in de openbare publicatie van een jaarverslag. Op die manier wordt zowel voor de organisaties, als voor (potentiële) klagers ook zichtbaar dat en op welke wijze de klachtafhandeling plaatsvindt.

### **Conclusie**

Dát er klachten ontstaan is een gegeven, maar over de manier waarop je hiermee als organisatie of vereniging om gaat kun je zelf beslissen. Inrichting van een klachtregeling is één van de mogelijkheden. Sommige organisaties zijn hiertoe wettelijk verplicht. Maar niet alleen een wettelijke verplichting – als die er is – zou reden moeten zijn om te kiezen voor het inrichten van een klachtregeling. Door serieus om te gaan met klachten, kun je negatieve publiciteit voorkomen. Als de organisatie er met iemand zelf niet uitkomt, helpt het als zij kan doorverwijzen naar een onafhankelijke klachtencommissie. Daarmee voorkom je onder andere dat men zijn onvrede gaat uiten via social media of andere kanalen. Dit geldt niet alleen op organisatieniveau maar ook op brancheniveau. Met het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie kan een vereniging een positieve bijdrage aan de branche leveren.

Bovendien kunnen klachten knelpunten van het beleid binnen een organisatie blootleggen. Zo kan een klachtregeling gebruikt worden voor verbetering van het kwaliteitsbeleid en daarmee een verbetering van de dienstverlening en een verhoging van de klanttevredenheid.

Uiteraard dient elke organisatie of vereniging zelf bewuste keuzes te maken ten aanzien van diverse onderdelen van de klachtregeling. Met het oog op een professioneel ingerichte klachtenprocedure is het aan de organisatie of vereniging om hier verdieping in te zoeken, de juiste keuzes te maken en de klachtenprocedure goed in te regelen.

---

<sup>4</sup> Een online klachtportaal als Klachtregeling.nl biedt hiervoor handige mogelijkheden.

## Meer weten?

Wissenraet Van Spaendonck heeft jarenlange ervaring met en adviseren over klachtregelingen, richten deze in en voeren desgewenst ook het secretariaat. Wij maken hiervoor gebruik van ons digitaal portaal [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl). Organisaties kunnen, op aanvraag, ook van dit portaal) gebruik maken. Een digitaal klachtportaal zorgt voor een snelle en efficiënte klachtafhandeling. Wij helpen u graag bij uw vragen.

Neem voor meer informatie over Klachtregeling contact op met onze experts.



Niels Wessels  
[n.wessels@wispa.nl](mailto:n.wessels@wispa.nl)  
013-594 41 04