

voelbaar rechtvaardig voor iedereen



*vakmanschap en maatwerk met
de menselijke maat als leidend principe*

Een brug naar de samenleving

Het bieden van een laagdrempelige toegang tot het recht: sinds de oprichting in 1970 is dat de missie waaraan De Geschillencommissie haar bestaansrecht ontleent. Onze organisatie is destijds ontstaan vanuit zelfregulering en met een focus op consumentenklachten. Inmiddels zien we dat veel meer rechtzoekenden ons weten te vinden, en dat niet alleen brancheorganisaties, maar ook overheden ons benaderen om klachtenloketten en geschillencommissies te faciliteren. Het landschap waarin onze organisatie zich beweegt, is dynamischer dan ooit. Die dynamiek daagt ons uit om onze maatschappelijk meerwaarde nog professioneler vorm te geven en uit te dragen.

“Er wordt steeds vaker, een steeds groter beroep op onze organisatie gedaan. Het besef, dat de samenleving er baat bij heeft als klachten en geschillen in een vroegtijdig stadium worden opgelost, wordt inmiddels breed gedeeld. Als organisatie brengen wij op dat gebied onze jarenlange ervaring in, opgebouwd in meer dan

“Er wordt steeds vaker, een steeds groter beroep op onze organisatie gedaan.”



een halve eeuw aan onafhankelijke en onpartijdige geschilbeslechting. Daarmee slaan wij de brug naar een samenleving waarin nieuwe marktpartijen een beroep op ons doen, nieuwe thema's actueel zijn, nieuwe wetten en regels gelden.

Wat blijft is de menselijke maat, waarmee wij de klachten en geschilafhandeling gestalte geven. Met die unieke propositie gaan wij de samenwerking aan om het tripartite stelsel te borgen, voor vandaag en ook voor morgen.”

Om te beantwoorden aan die groeiende, maar ook grillige maatschappelijke behoefte, investeert De Geschillencommissie doelbewust in de kracht van haar organisatie. Peter van Grevengoed: “Zodra er iets in de maatschappij gebeurt, heeft dat direct effect op onze organisatie. De buitenwereld houdt ons voortdurend scherp. Een staking in het openbaar vervoer, stijgende energietarieven, personeelstekorten in de zorg: het zijn

“Zodra er iets in de maatschappij gebeurt, heeft dat direct effect op onze organisatie.”



Jacqueline Berkelaar
directeur

Peter van Grevengoed
directeur bedrijfsvoering

voorbeelden uit onze dagelijkse werkelijkheid, die zich geheid vertalen in meer klachten en geschillen. Dat betekent dat wij onze organisatie zo moeten inrichten, dat zij in dit landschap de specifieke vorm en maat kan aannemen die nú nodig is. Dat maatwerk en die groei vragen om een professionele organisatiecultuur, die de markt op de voet volgt en die daarmee trouw is aan haar maatschappelijke betekenis. Daar tekenen Jacqueline en ik beiden op in.”

P.S. Hoe wij een concrete invulling geven aan onze missie en welke uitdagingen daarbij op ons pad komen? Daarvoor verwijzen wij u graag naar ons jaarplan, waarin wij u uitgebreid meevoeren naar het actuele speelveld waarin De Geschillencommissie haar rol vervult.

Onze positionering

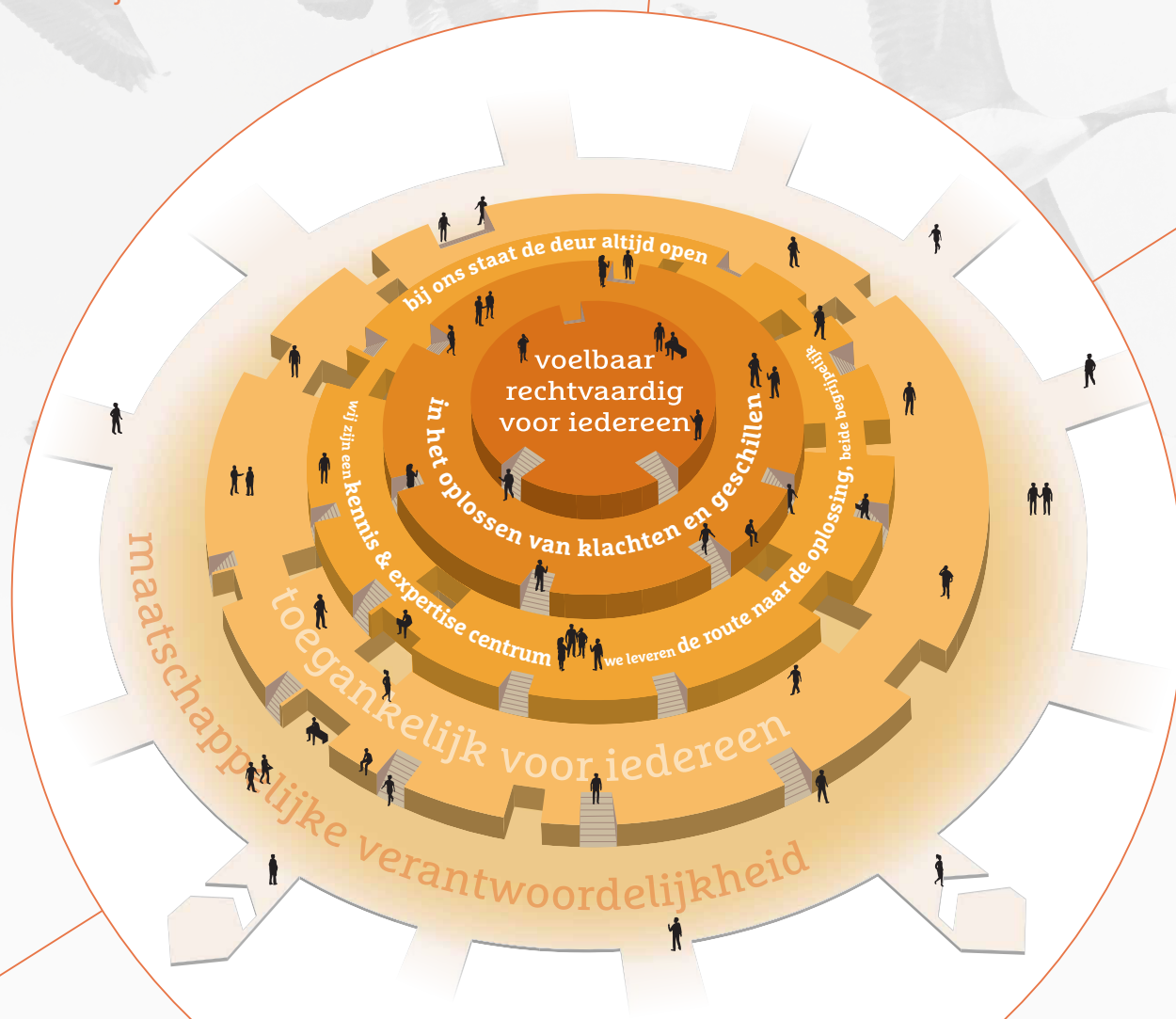
De heldere en 'loepzuivere' positie die wij als organisatie graag innemen - in de perceptie van onze doelgroepen - is essentieel. Goed, onderscheidend en met duidelijke meerwaarde zichtbaar zijn in de markt is de voorwaarde. Relevant 'voelen en zijn'.

Vanuit de positionering worden de uitstraling, communicatie en overige acties naar buiten gekozen en zorgt het voor herkenbaarheid met meerwaarde voor bestaande en nieuwe klanten. Intern schept het duidelijkheid en draagt het bij aan een gevoel van trots voor alle medewerkers en iedereen daarbij betrokken.

Onze positionering geeft binnen de klacht- en geschiloplossing een nog duidelijker gezicht dat aantrekkelijk is voor iedereen in Nederland. De Geschillencommissie is dé instantie voor iedereen om klachten en geschillen snel, eenvoudig, goed(koop) en laagdrempelig op te lossen. Wij nemen daarmee onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en leveren een belangrijke bijdrage aan de maatschappij.

'Voelbaar rechtvaardig voor iedereen' en dat dragen we uit. In heel ons doen en laten: er is altijd én voor iedereen een weg naar het recht.

We typeren van daaruit drie duidelijke pijlers: 'we leveren de route naar de oplossing: beide begrijpelijk', 'bij ons staat de deur altijd open' en 'wij zijn een kennis- & expertisecentrum'. Deze pijlers als fundament om te komen tot voelbaar rechtvaardig voor iedereen in het oplossen van klachten en geschillen; een stevig fundament voor de toekomst.



Voor het vertrouwen in de Nederlandse rechtstaat is het van fundamenteel belang dat voor rechtzoekenden steeds duidelijk is welke toegangspoort het meest passend is voor het oplossen van het voorliggende probleem. Dit vergt enerzijds dat continu wordt aangesloten bij de behoeften en problemen in de samenleving, waarbij de menselijke maat niet uit het oog wordt verloren en anderzijds de gezamenlijke verantwoording van alle spelers in het integrale landschap.

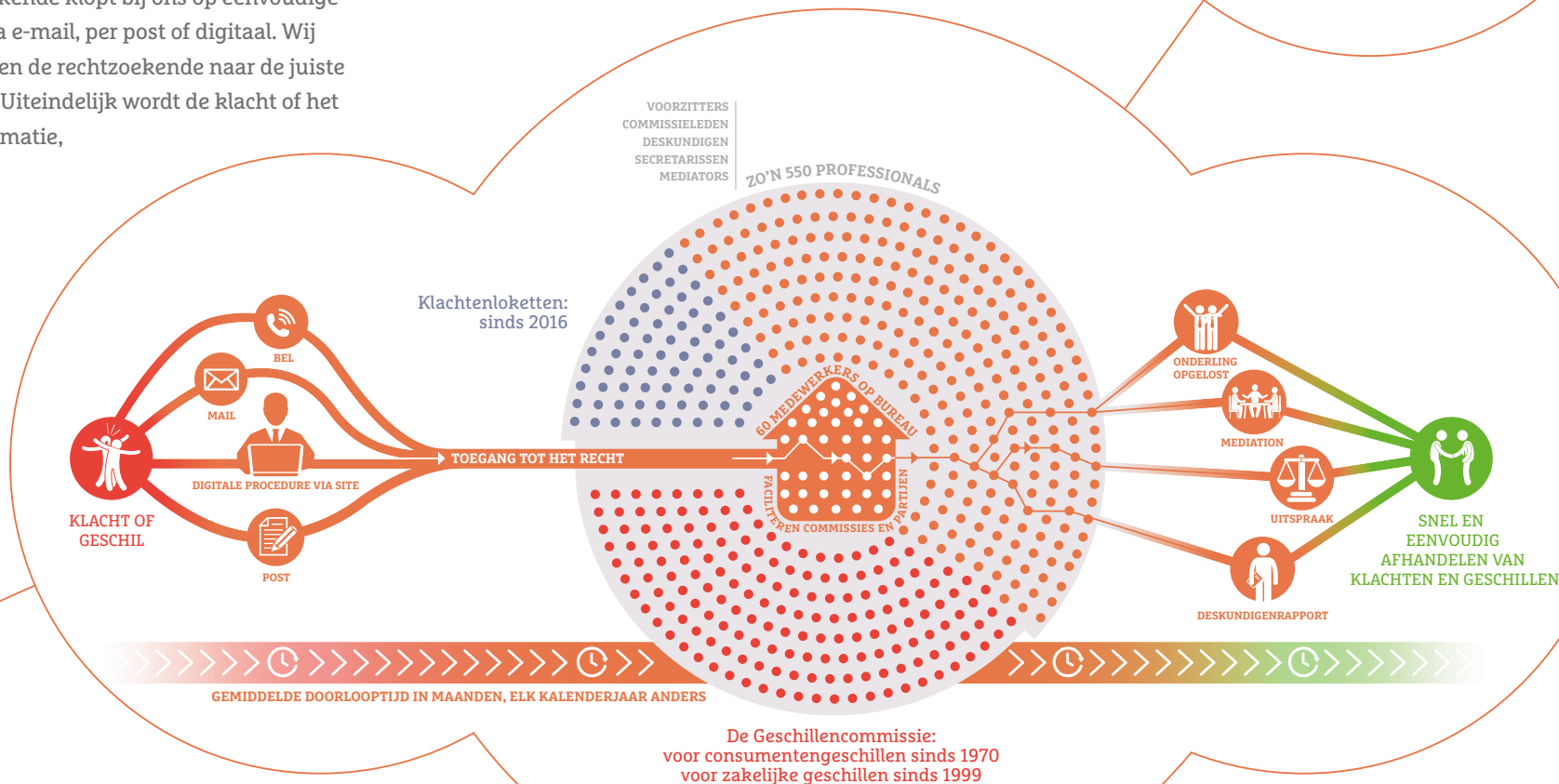


Ons huis, één deur!

Het huis' van De Geschillencommissie biedt toegang tot het recht. Ons huis is onderverdeeld in een aantal kamers: diverse klachtenloketten en geschillencommissies. Bij de klachtenloketten wordt er richtinggevend advies gegeven, informatie verstrekt en wordt bemiddeling en mediation aangeboden.

In 'het huis' worden klachtenloketten, geschillencommissies en partijen gefaciliteerd door zo'n 70 medewerkers; de procesbegeleiders. De 550 professionals om 'het huis' heen bieden de onafhankelijke oplossing rondom de klacht of het geschil. Een rechtzoekende klopt bij ons op eenvoudige wijze aan: telefonisch, via e-mail, per post of digitaal. Wij gaan aan de slag en helpen de rechtzoekende naar de juiste plek in onze organisatie. Uiteindelijk wordt de klacht of het geschil opgelost via informatie,

richtinggevend advies, bemiddeling, mediation, een onderlinge oplossing of een uitspraak van één van de geschillencommissies. Kortom, als de klacht of het geschil kan worden behandeld, verlaat men ons huis met een oplossing.



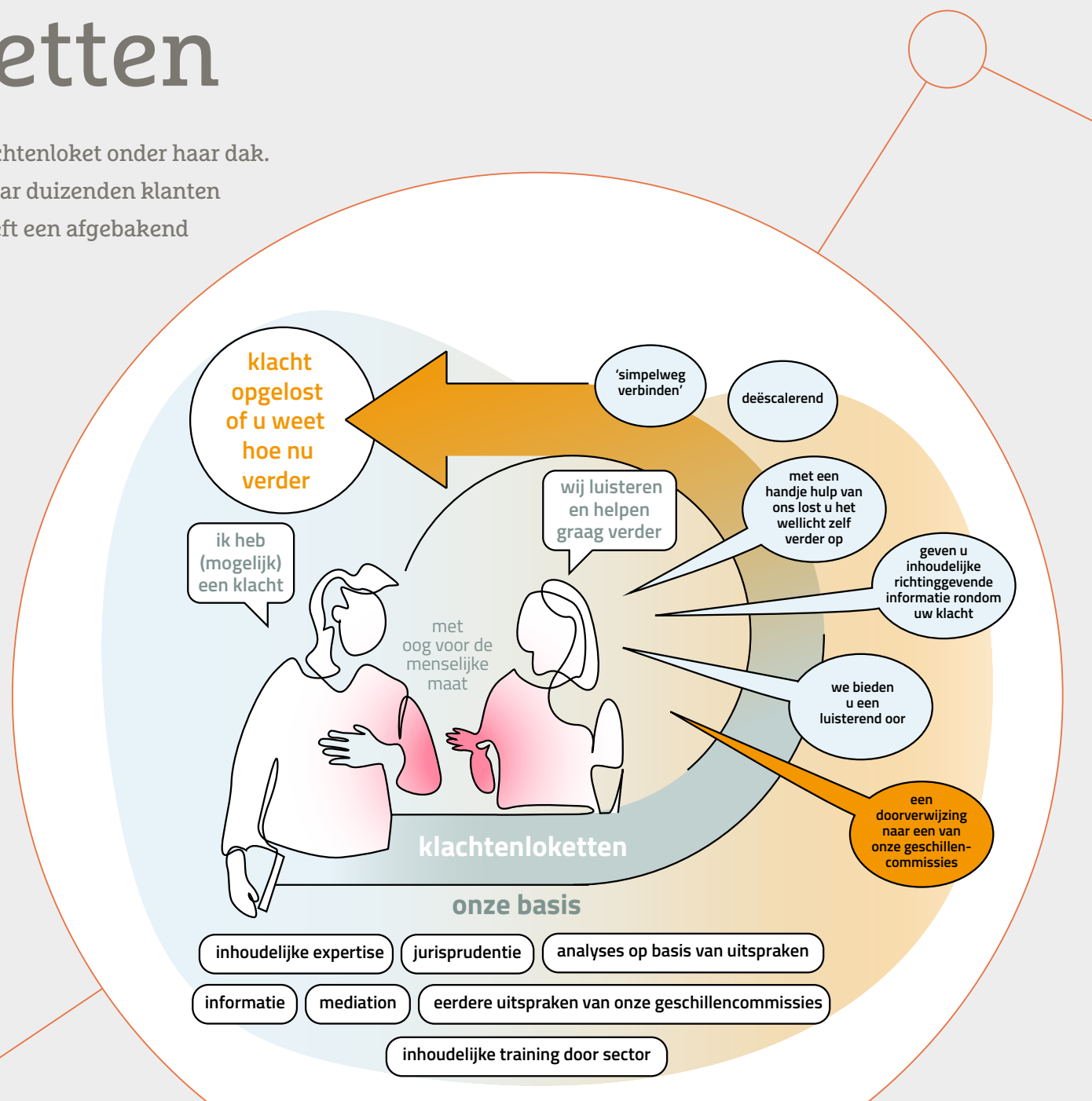
Klachtenloketten

In 2016 kreeg De Geschillencommissie het eerste klachtenloket onder haar dak. Inmiddels staat de teller op acht klachtenloketten waar duizenden klanten én aanbieders zich tot wenden. Elk klachtenloket heeft een afgebakend werkterrein in een specifieke sector.

Het eerste klachtenloket is ontstaan vanuit signalen dat partijen behoefte leken te hebben aan een manier om – voordat zij de procedure bij een geschillencommissie startten – klachten nog laagdrempeliger op te lossen: door informatie en richtinggevend advies te krijgen en eventueel gebruik te maken van bemiddeling of mediation (onder leiding van een MFN mediator). In nauwe samenwerking met zowel het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als verschillende marktpartijen is als eerste het Klachtenloket Kinderopvang ontwikkeld en ingericht.

Om gebruik te kunnen maken van het desbetreffende klachtenloket, is een vereiste dat de aanbieder bij ons is aangesloten. En hoewel er niet voor elke geschillencommissie een klachtenloket bestaat, is dat andersom wel het geval. Bij alle acht klachtenloketten in ons huis hoort een geschillencommissie zodat, wanneer een klacht onverhoopt toch niet vroegtijdig via het klachtenloket opgelost kan worden, partijen er altijd nog voor kunnen kiezen de klacht aan een geschillencommissie voor te leggen.

Met de komst van de klachtenloketten is De Geschillencommissie nog beter in staat een laagdrempelig toegang tot het recht te bieden.



Geschillen- commissies

Rechtspreken met experts uit de praktijk!

Bij geschiloplossing is een gestructureerd proces van groot belang. Beide partijen doorlopen – doorgaans zonder juridische bijstand – op eenvoudige wijze de weg naar de oplossing.



Stap 1: REGISTREREN

Geschillen worden eenvoudig ingediend door het invullen van een online formulier. Na de registratie van het geschil wordt er een zaak aangemaakt. Hiervoor zijn contactgegevens, informatie over de andere partij en een beschrijving van de klacht nodig. De ingediende informatie helpt om de juiste geschillencommissie te bepalen.

Stap 2: INNAME

In de innamefase wordt vastgesteld welke geschillencommissie het geschil kan behandelen. Er wordt een digitaal account aangemaakt, waarmee aanvullende informatie aan de zaak kan worden toegevoegd. Ook wordt in deze stap klachtengeld gevraagd. Voor een vlotte afhandeling is een reactie binnen een maand gewenst. Zodra alle benodigde documenten ontvangen zijn en het klachtengeld is betaald, volgt de beoordeling om te bepalen of het geschil verder in behandeling kan worden genomen.

Stap 3: BEHANDELEN

Als het geschil in behandeling wordt genomen, wordt de andere partij gevraagd om een reactie. Soms neemt de aanbieder contact op om samen met de klant alsnog tot een oplossing te komen. De reactie van de aanbieder wordt toegevoegd aan de zaak. Indien nodig wordt een deskundige gevraagd verder onderzoek te doen; hierover worden beide partijen geïnformeerd. Vervolgens plannen we de zitting in.

Stap 4: BESLUITEN

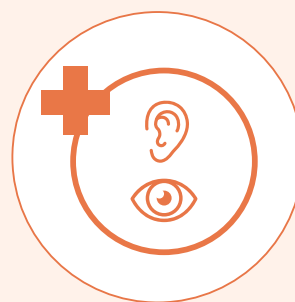
In de laatste fase buigt de geschillencommissie zich over de inhoud van het geschil. Dit gebeurt tijdens de zitting. Partijen kunnen de zitting fysiek of online bijwonen. Ook kunnen zij besluiten niet ter zitting te verschijnen. Wanneer partijen de zitting wel bijwonen, kunnen zij het geschil toelichten en eventuele vragen van de geschillencommissie beantwoorden. Binnen ongeveer een maand na de zitting ontvangen partijen de uitspraak van de geschillencommissie.

De onafhankelijke en onpartijdige commissie is samengesteld uit een voorzitter (meestal een rechter), een lid voorgedragen door de brancheorganisatie en een lid voorgedragen door een consumenten-/patiëntenorganisatie bij consumentengeschillen of door een ondernemersorganisatie bij zakelijke geschillen. Zij beslist bij meerderheid van stemmen zonder last of ruggespraak van de organisatie waaruit zij zijn voorgedragen. Sommige geschillencommissies worden bijgestaan door een secretaris. Deze heeft een adviserende rol, geen beslissende stem.

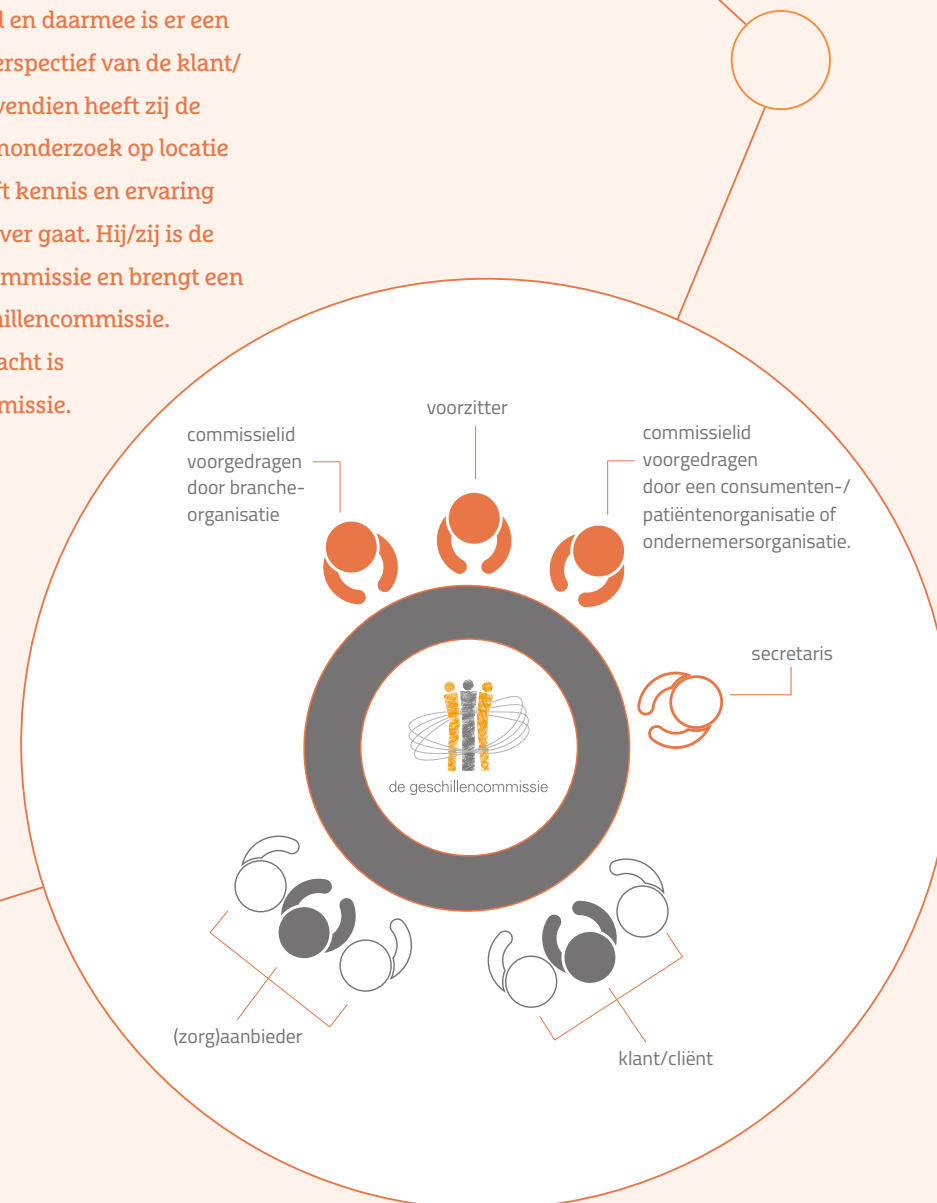
Tijdens de mondelinge behandeling krijgen partijen de gelegenheid om hun standpunten nader toe te lichten, op elkaar te reageren en vragen van de geschillencommissie te beantwoorden. Indien de geschillencommissie daartoe aanleiding ziet, zal zij een schikking tussen partijen beproeven.

De samenstelling van de geschillencommissie wordt vooraf aan partijen schriftelijk kenbaar gemaakt zodat zij weten wie het geschil gaan beslechten.

Rechtspreken met experts uit de praktijk is kenmerkend voor onze commissies. De leden hebben expertise op het gebied van het betreffende geschil en daarmee is er een evenwichtige balans tussen het perspectief van de klant/cliënt en die van de aanbieder. Bovendien heeft zij de mogelijkheid om een deskundigenonderzoek op locatie te gelasten. Deze deskundige heeft kennis en ervaring op het vakgebied waar de klacht over gaat. Hij/zij is de 'ogen en oren' van de geschillencommissie en brengt een technisch rapport uit aan de geschillencommissie. Het inhoudelijk oordeel over de klacht is uiteindelijk aan de geschillencommissie.



Samen met de externe deskundige is 'onze uitkomst meer dan de som der delen.'



#samenwerkenaankwaliteit





De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46

T. (070) 310 53 10

E. communicatie@deggeschillencommissie.nl

I. www.degeschillencommissie.nl

www.degeschillencommissiezorg.nl



www.samenwerkenaankwaliteit.nl