

Klachtenreglement VEMES

Definities:

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

1. VEMES: De beroepsvereniging van meetspecialisten elektromagnetische straling, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61314757
2. Lid: Een door VEMES toegelaten meetspecialist of organisatie die meetspecialisten in dienst heeft. De lijst van leden is op de VEMES website gepubliceerd.
3. Cliënt: Een persoon of organisatie die met een Lid een zakelijke overeenkomst heeft.
4. Klager: De persoon die een Klacht indient. Dit kan zijn de Cliënt of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger.
5. Beklaagde: Het Lid over wie een Klacht is ingediend en die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de Klacht betrekking heeft.
6. Klacht: Iedere uiting van ongenoegen door een Klager over een gedraging, handeling, tekortkoming of nalaten door een (medewerker van een) lid van VEMES, verband houdende met de uitvoering van de zakelijke overeenkomst.
7. Klachtencommissie: Minimaal drie volwaardig leden van VEMES waarvan minimaal één bestuurslid, waarvan geen enkel lid betrokken is bij het ontstaan van de Klacht.

Doelstellingen

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

1. Het zo goed mogelijk bemiddelen tussen Klager en Beklaagde, voor zover dat door de Klager gewenst is.
2. Het zo goed mogelijk recht doen aan de belangen van Klager en Beklaagde.
3. Het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen Klager en Beklaagde.
4. Een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van de leden.

Uitgangspunten

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

1. VEMES is niet aansprakelijk voor het handelen van haar leden.
2. VEMES zorgt voor een onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en een behoorlijke en vertrouwelijke behandeling van de Klacht.
3. De behandeling van de Klacht gaat op basis van hoor en wederhoor.
4. Het respecteren van de beleving van de Klager en het klachtrecht van de Cliënt.

5. Het respecteren van de professionele verantwoordelijkheid van de Beklaagde en de voor deze werkzame personen.
6. Het respecteren van de privacy van Cliënt, Klager, Beklaagde, het Lid en zijn organisatie en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen met in acht neming van de relevante wettelijke bepalingen.

Procedures:

1. Een Klacht dient altijd schriftelijk te worden ingediend via brief of Email info@vemes.nl en wordt schriftelijk afgehandeld.
2. Een schriftelijke Klacht wordt binnen 7 werkdagen opgenomen in een klachtenregistratie en de Klager en Beklaagde ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging.
3. De Klachtencommissie dient in de gelegenheid te worden gesteld om klachten binnen een redelijke termijn te bestuderen en daar een oordeel over te vormen en te bepalen of de klacht in behandeling kan worden genomen. In ieder geval zal binnen 4 weken inhoudelijk op de Klacht worden gereageerd.
4. De Klager en Beklaagde dienen zo nodig medewerking en assistentie te verlenen bij het onderzoek van de Klachtencommissie, zoals b.v. het toegang te verlenen tot meetlocaties en relevante (meet)documenten en alle correspondentie.
5. VEMES geeft een advies over de klacht. Dit advies wordt zowel aan de Klager als de Beklaagde gestuurd en is niet bindend.
6. VEMES berekent de Klager geen kosten voor de afhandeling van de Klacht.
7. Schriftelijke klachten worden één jaar bewaard en daarna vernietigd.
8. VEMES geeft een niet bindend advies en daarmee is de klacht afgehandeld. Eventuele (juridische) vervolgstappen dienen Klager en Beklaagde zelf te ondernemen.

Aldus vastgesteld door het bestuur van VEMES d.d. 4-1-2019

De voorzitter