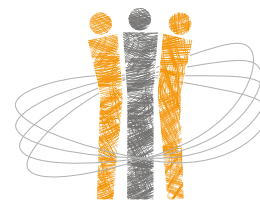


voelbaar rechtvaardig voor iedereen



de geschillencommissie

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

Vertrouwen als fundament

De Geschillencommissie is in 1970 opgericht. Het idee was eenvoudig en krachtig: hoe kunnen we conflicten tussen consumenten en ondernemers oplossen op een manier die eerlijk, toegankelijk en betrouwbaar is, zonder dat iemand zich klein of machteloos voelt? Sindsdien zijn we uitgegroeid tot dé instantie voor laagdrempelige klacht- en geschiloplossing én voor het toetsen van algemene (consumenten) voorwaarden in Nederland.

Vanaf het begin streven we naar een systeem waarin mensen zich gehoord voelen en waarin geschillen op een eenvoudige, zorgvuldige manier worden opgelost. In de kern draait ons werk niet alleen om procedures of uitspraken. Het draait óók om mensen. Om het vertrouwen van consumenten, ondernemers, cliënten, zorgaanbieders en van de samenleving als geheel. Dat vertrouwen kun je niet afdwingen. Het moet elke dag opnieuw worden verdiend.

Vertrouwen is het fundament van een goed functionerend stelsel voor klacht- en geschiloplossing. Bij De Geschillencommissie staat dit vertrouwen centraal: in de onafhankelijke en deskundige behandeling van klachten, het beslechten van geschillen, het toetsen van algemene voorwaarden van brancheorganisaties, en in de waarde en betrouwbaarheid van het systeem als geheel.

We bieden partijen een eerlijke en transparante procedure met hoor en wederhoor en heldere, goed onderbouwde uitspraken. Daarmee dragen we bij aan rechtszekerheid én aan het gevoel dat mensen werkelijk worden gezien en gehoord. Dat vertrouwen reikt verder

dan het individuele geschil. Het versterkt ook het vertrouwen in de sectoren waarin onze commissies actief zijn.

Onze kennis uit de praktijk delen we actief. Door het beschikbaar stellen van uitspraken, analyses en expertise helpen we sectoren vooruit. We maken patronen zichtbaar, vergroten het begrip en stimuleren leren.

*De sleutel tot
een cultuur van
dialoge en samenwerking
Jacqueline*



Jacqueline Berkelaar
directeur-bestuurder
Stichting De Geschillencommissie

Zo dragen we bij aan het voorkomen van klachten en geschillen én aan structurele verbeteringen.

Onafhankelijkheid en kwaliteit zijn daarbij onze leidende principes. Tegelijkertijd vernieuwen we continu. We staan midden in de samenleving en bewegen mee met maatschappelijke ontwikkelingen en de behoeften van onze gebruikers. Toegankelijkheid en innovatie gaan hand in hand met zorgvuldigheid en juridische degelijkheid.

Ons werk draait om mensen verder helpen. Dat doen we op een manier die professioneel, menselijk en onafhankelijk is. Rechtvaardigheid, zorgvuldigheid en transparantie vormen daarbij ons moreel kompas.

De Geschillencommissie bouwt elke dag aan vertrouwen in een stelsel dat werkt, leert en verbindt. Vertrouwen dat klachten en geschillen rechtvaardig worden opgelost, dat afspraken worden nagekomen en dat het systeem bijdraagt aan duurzame relaties. Dat vertrouwen is geen vanzelfsprekendheid. Het is een verantwoordelijkheid die wij met overtuiging dragen. Het is onze waarde – ónze unieke waarde.

Onze positionering

Wij kiezen voor een heldere, 'loepzuivere' positie. Dat is essentieel voor onze doelgroepen. Goed, onderscheidend en met duidelijke meerwaarde zichtbaar zijn in de markt is de randvoorwaarde. Relevant 'voelen én zijn'.

Vanuit deze positionering kiezen we onze uitstraling, communicatie en acties naar buiten. Zo zorgen we voor herkenbaarheid met meerwaarde voor bestaande en nieuwe klanten. Intern geeft dit richting en versterkt het gevoel van trots bij medewerkers en betrokkenen. Met deze positionering geven we klacht- en geschiloplossing een duidelijker gezicht. Aantrekkelijk voor iedereen in Nederland.

De Geschillencommissie is dé instantie voor iedereen om klachten en geschillen snel, eenvoudig, goed(koop) en laagdrempelig op te lossen. We nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en leveren zo een belangrijke bijdrage.

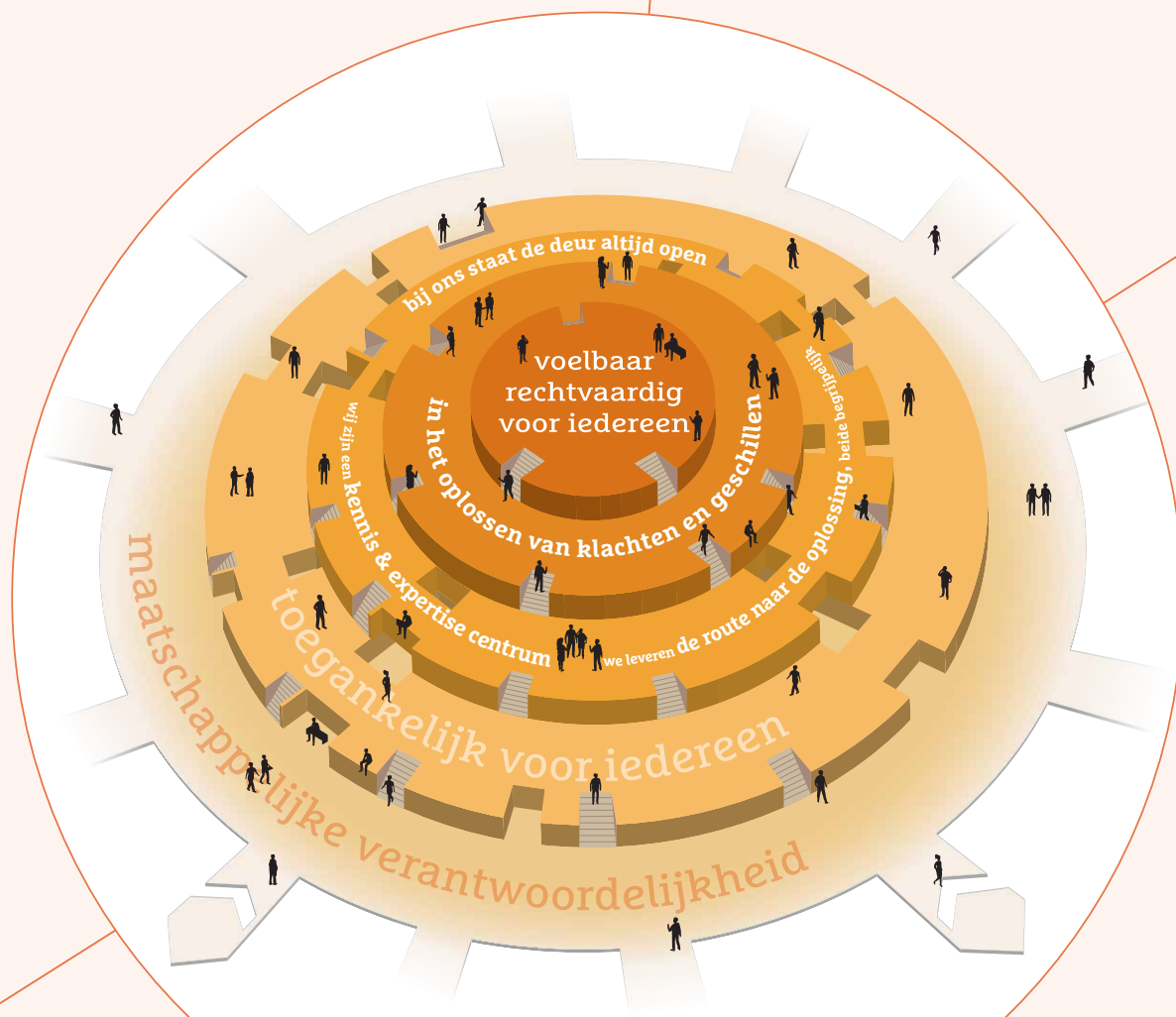
'Voelbaar rechtvaardig voor iedereen'. Dat dragen we uit. In alles wat we doen: er is altijd - én voor iedereen - een weg naar het recht.

Onze drie pijlers

- We leveren de route naar de oplossing: voor beide partijen begrijpelijk.
- Bij ons staat de deur altijd open: we zorgen dat de drempel laag is en de route duidelijk.
- We zijn een kennis- en expertisecentrum: we delen inzichten en verhogen de kwaliteit.

Deze pijlers vormen het fundament onder 'voelbaar rechtvaardig voor iedereen' - bij het oplossen van klachten en geschillen en het toetsen van voorwaarden.

Een stevig kompas voor de toekomst.

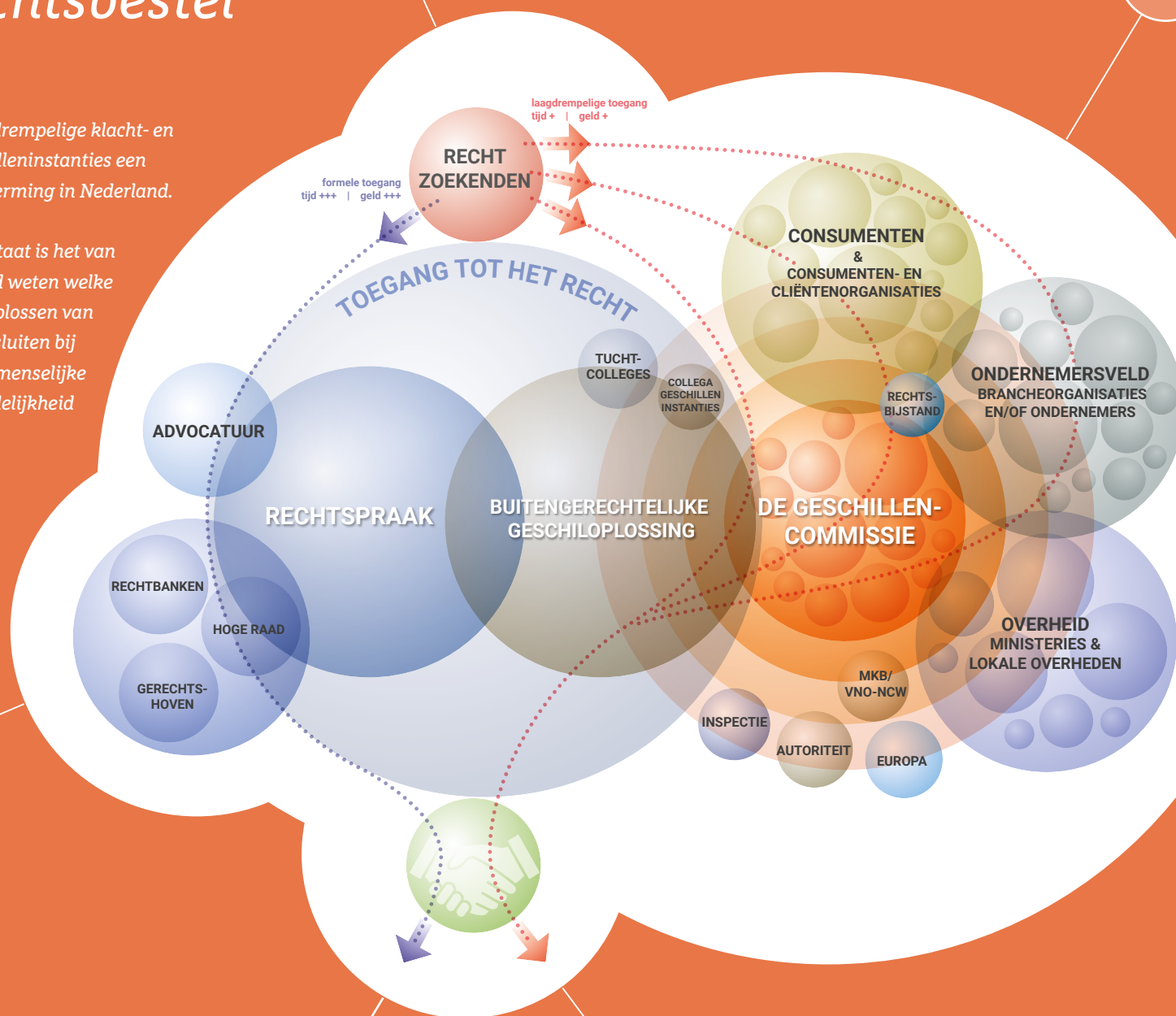


Onze positie in het Nederlandse rechtsbestel

Rechtsbescherming is voor iedereen essentieel.

Naast de rechtspraak vormt effectieve en laagdrempelige klacht- en geschiloplossing via buitengerechtelijke geschilleninstanties een wezenlijk onderdeel van de civiele rechtsbescherming in Nederland.

Voor het vertrouwen in de Nederlandse rechtsstaat is het van fundamenteel belang dat rechtzoekenden altijd weten welke toegangspoort het meest passend is voor het oplossen van hun probleem. Dat vergt enerzijds continu aansluiten bij behoeften in de samenleving, met oog voor de menselijke maat, en anderzijds gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle spelers in het integrale landschap.



Ons huis, één deur!

In 'het huis' faciliteren 70 medewerkers - onze procesbegeleiders - de klachtenloketten, geschillencommissies én partijen. De 550 professionals om 'het huis' heen bieden de onafhankelijke oplossing rondom de klacht of het geschil. Een rechtzoekende klopt eenvoudig bij ons aan: telefonisch, via e-mail, per post of digitaal. Wij gaan direct aan de slag en leiden de rechtzoekende naar de juiste plek in onze organisatie. We lossen de klacht of het geschil op via informatie, richtinggevend advies, bemiddeling, mediation, een onderlinge oplossing of een uitspraak (bindend advies/arbitraal vonnis). Ook als we een klacht of geschil niet kunnen behandelen, helpen we de rechtzoekende verder. We wijzen de rechtzoekende dan de juiste richting buiten onze organisatie.

Het huis van De Geschillencommissie

Ons huis biedt **toegang tot het recht** via een duidelijke route. Het is ingedeeld in drie entiteiten met elk een eigen rol en expertise:

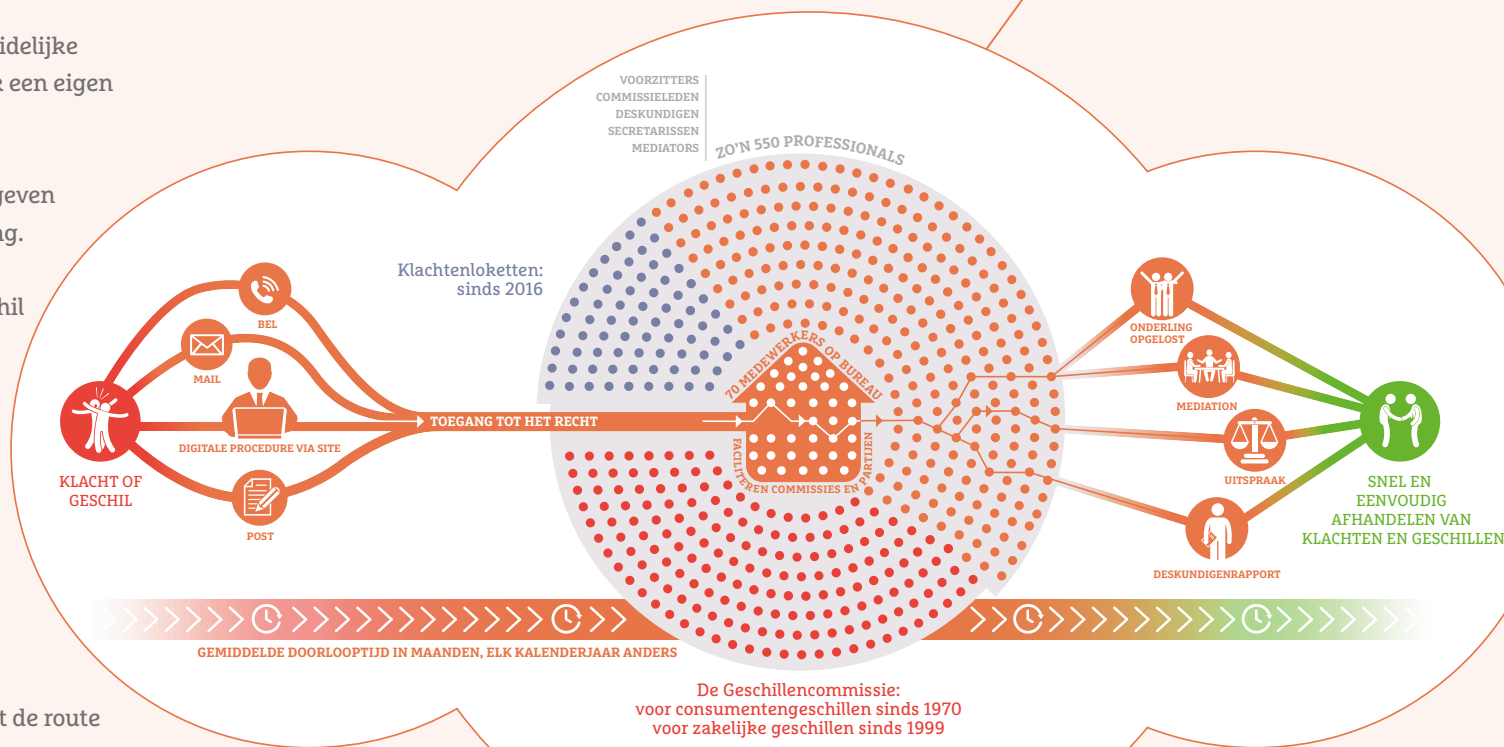
- **Klachtenloketten:** verstrekken informatie, geven richtinggevend advies en bieden bemiddeling. Waar passend is ook mediation mogelijk.
- **Geschillencommissies:** beoordelen het geschil onafhankelijk en doen, als dat nodig is, een bindende uitspraak. Elke commissie heeft een eigen werkterrein en reglement.
- **Toetsingscommissie:** toetst algemene voorwaarden van aangesloten branchen/of beroepsorganisaties aan een actueel toetsingskader en geeft hierover aanbevelingen.

Eén huis. Eén deur.

Zo houden we de drempel laag en zorgen we dat de route naar de juiste oplossing duidelijk is.



klachten | geschillen
toetsen van voorwaarden



Klachtenloketten

In 2016 kreeg De Geschillencommissie het eerste klachtenloket onder haar dak. Inmiddels zijn er acht klachtenloketten waar duizenden klanten én aanbieders terecht kunnen. Elk klachtenloket heeft een afgebakend werkterrein in een specifieke sector.

Het eerste klachtenloket ontstond na signalen uit de praktijk: partijen wilden klachten, vóórdat een procedure bij een geschillencommissie start, nog laagdrempeliger oplossen. Dat kan via informatie, richtinggevend advies en - waar passend - bemiddeling of mediation (onder leiding van een MfN-registermediator).

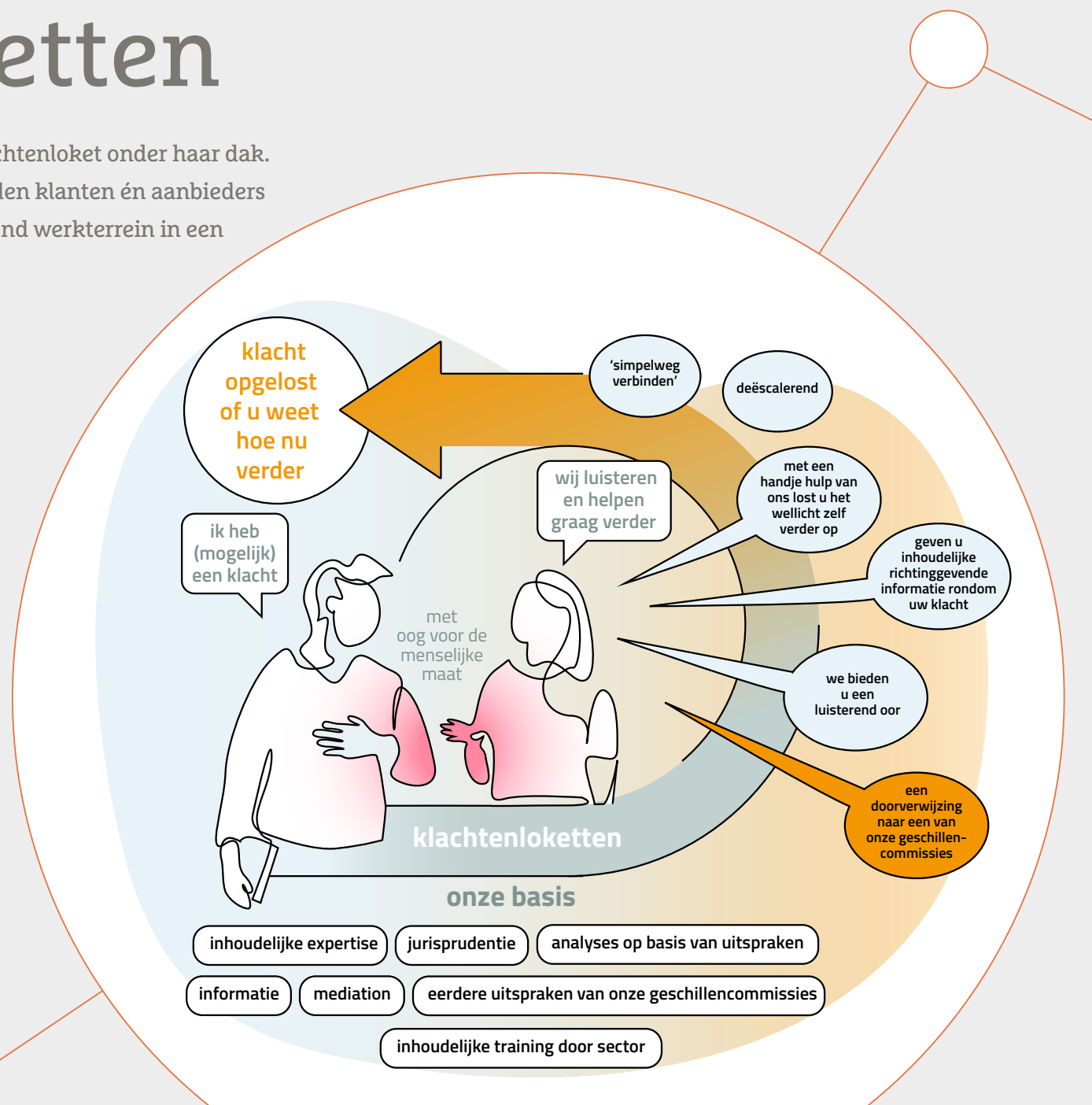
In nauwe samenspraak met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en verschillende marktpartijen is als eerste het Klachtenloket Kinderopvang ontwikkeld en ingericht.

Om een klachtenloket te gebruiken, moet de aanbieder bij ons zijn aangesloten.

Niet elke geschillencommissie heeft een klachtenloket; andersom wel. Bij elk van onze acht klachtenloketten hoort een geschillencommissie. Lukt het niet om de klacht vroegtijdig via het klachtenloket op te lossen? Dan kunnen partijen de klacht voorleggen aan de bijbehorende geschillencommissie.

Met de komst van de klachtenloketten biedt De Geschillencommissie nog een laagdrempeligere vorm van toegang tot het recht.

[KLIK HIER](#) voor al onze klachtenloketten.



Geschillencommissies

Rechtspreken met experts uit de praktijk!

Bij geschiloplossing is een gestructureerd proces belangrijk. Beide partijen doorlopen doorgaans zonder juridische bijstand en op eenvoudige wijze de route naar de oplossing.

De commissie is onafhankelijk en onpartijdig, en zij bestaat uit een voorzitter (meestal een (oud-)rechter), een lid voorgedragen door de brancheorganisatie en een lid die het geschil bekijkt vanuit consumentenperspectief, al dan niet voorgedragen door een consumenten- /cliëntenorganisatie of, bij zakelijke geschillen, door een ondernemersorganisatie. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen zonder last of ruggespraak. Bij sommige commissies ondersteunt een secretaris de commissie; de secretaris adviseert en heeft geen beslissende stem.

Tijdens de mondelinge behandeling lichten partijen hun standpunten toe, reageren zij op elkaar en beantwoorden zij vragen van de commissie. Ziet de commissie daarvoor aanleiding, dan wordt een schikking beproefd.

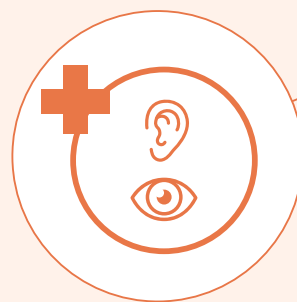
De samenstelling van de commissie wordt vooraf schriftelijk aan partijen bekendgemaakt, zodat zij weten wie het geschil gaan behandelen.

Rechtspreken met experts uit de praktijk is kenmerkend voor onze commissies. De leden hebben expertise op het betreffende vakgebied. Zo is er een evenwichtige balans tussen het perspectief van klant of cliënt en dat van de aanbieder.

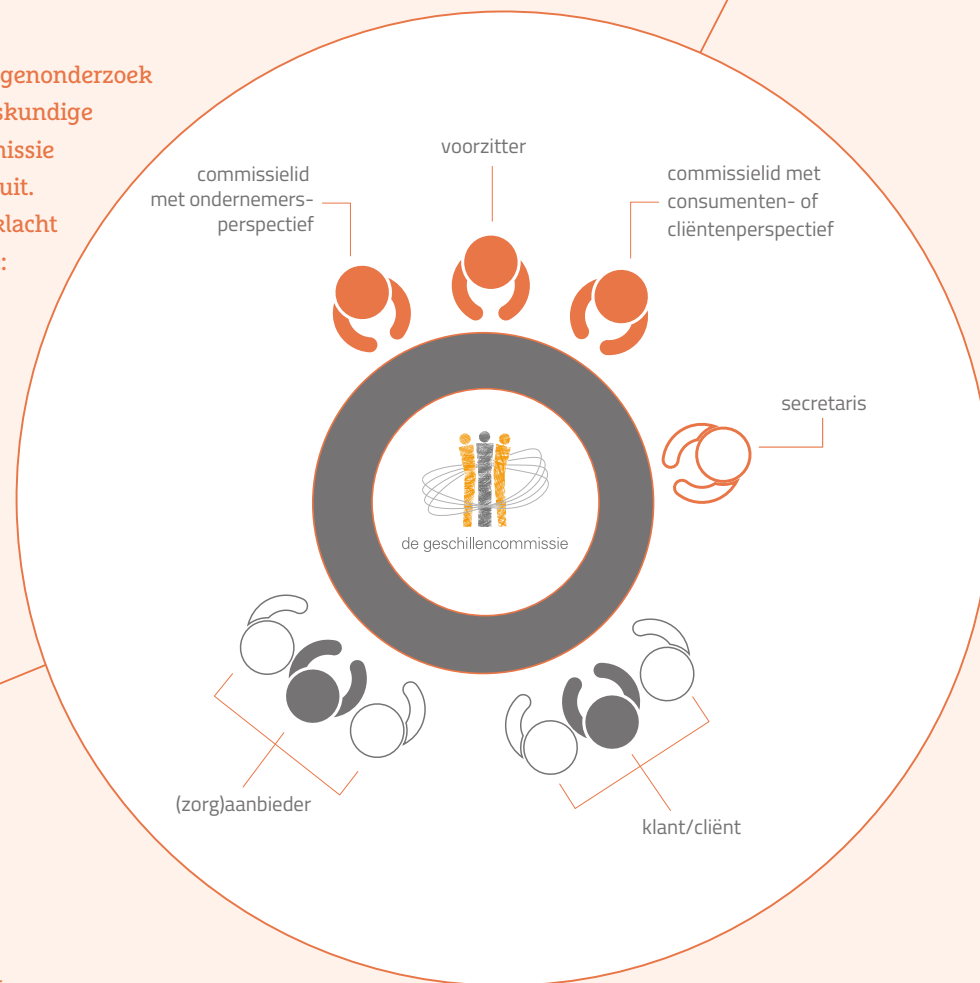
De commissie kan een deskundigenonderzoek op locatie laten uitvoeren. De deskundige is de 'ogen en oren' van de commissie en brengt een technisch rapport uit. Het inhoudelijk oordeel over de klacht ligt uiteindelijk bij de commissie: zij beslecht het geschil.

KLIK HIER

voor het overzicht van onze geschillencommissies.



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



Toetsingscommissie

De Toetsingscommissie toetst de kwaliteit van algemene voorwaarden. Deze voorwaarden helpen onze geschillencommissies om geschillen onafhankelijk en onpartijdig te beslechten.

De Toetsingscommissie toetst algemene voorwaarden die door branche- of beroepsorganisaties (eventueel in samenwerking met consumenten- of cliëntenorganisaties) zijn opgesteld om te worden gebruikt in de overeenkomsten van hun leden of deelnemers met consumenten.

De commissie werkt met een actueel toetsingskader. Dat kader is gebaseerd op relevante nationale en internationale wet- en regelgeving en jurisprudentie. De Toetsingscommissie is exclusief toegankelijk voor organisaties die bij Stichting De Geschillencommissie een geschillencommissie voor consumentengeschillen hebben ondergebracht.

De Toetsingscommissie staat voor onafhankelijkheid, zorgvuldigheid en autoriteit.

Ons huis

De Toetsingscommissie werkt autonoom en is onafhankelijk en onpartijdig, ook ten opzichte van de klachtenloketten en de geschillencommissies. Daarmee versterken we de route naar een duidelijke en evenwichtige oplossing. Heldere voorwaarden vergroten de voorspelbaarheid, verlagen drempels en dragen bij aan herkenbaarheid en kwaliteit binnen ons huis: één huis, één deur.



Getoetste voorwaarden: waarom laten toetsen?

- laten zien dat een branche- of beroepsorganisatie, en daarmee hun leden, waarde hechten aan kwaliteit en dat klachten serieus worden genomen;
- geven consumenten vertrouwen dat de voorwaarden aansluiten op geldende kaders in het consumentenrecht;
- vormen een waarborg, stralen vertrouwen uit, geven zekerheid en hebben een preventieve werking;
- helpen bij duidelijke, evenwichtige en toepasbare afspraken in de praktijk.

[KLIK HIER](#)

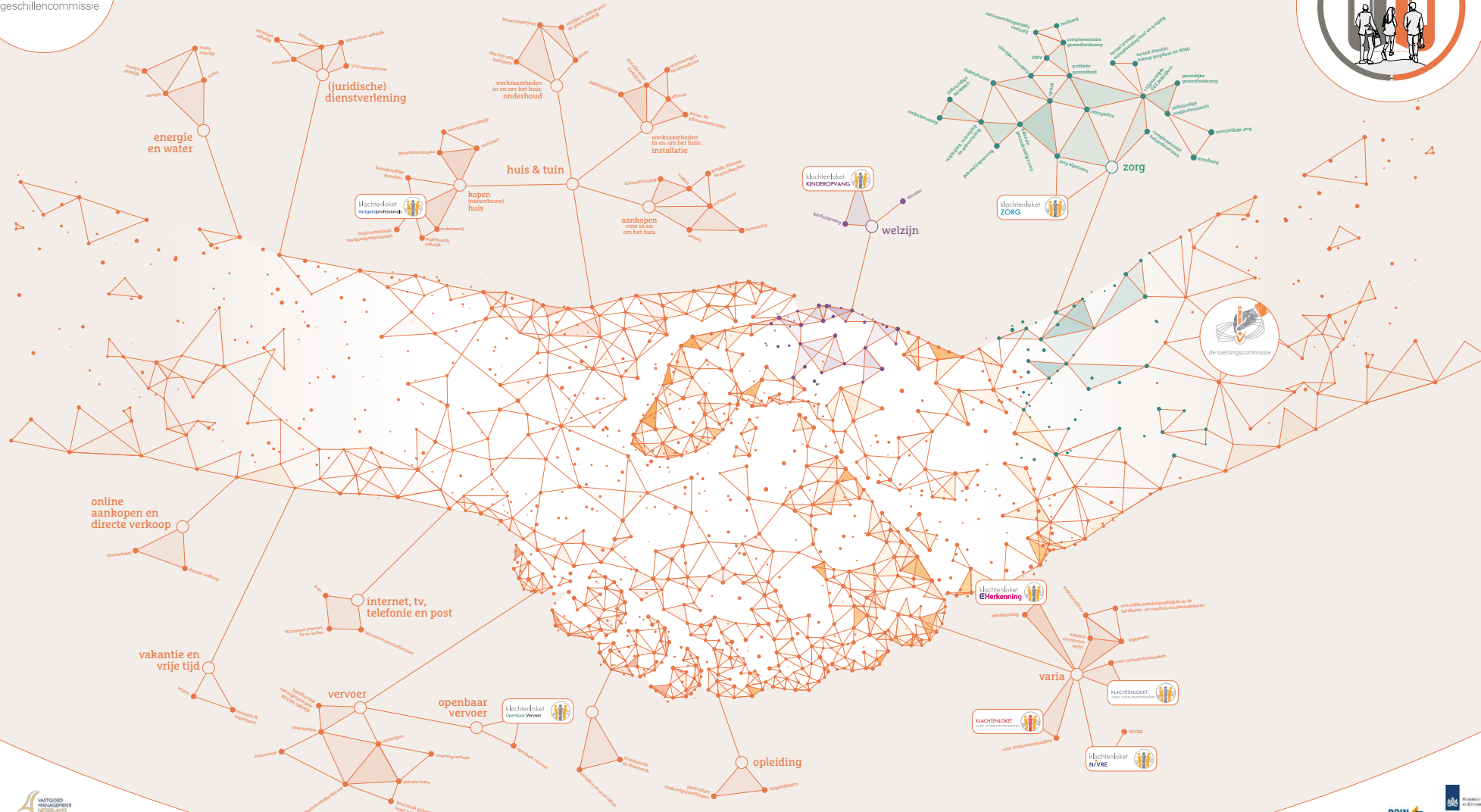
en lees meer over de Toetsingscommissie



de geschillencommissie



Samenwerken aan kwaliteit.nl





Stichting 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