

## **BRIG Klachtenreglement**

### **Artikel 1**

- 1.1 Het BRIG Klachtenreglement stelt klagers in de gelegenheid schriftelijk een klacht in te dienen, anders dan via de tuchtrechtelijke weg, tegen beroepsbeoefenaars die zijn ingeschreven in het BRIG-Register over de wijze waarop de betreffende beroepsbeoefenaar diens diensten heeft verleend en de financiële tegenprestatie die daarvoor is gevraagd.
- 1.2 In het BRIG-Register kunnen beroepsbeoefenaars worden opgenomen die zijn aangesloten bij een BRIG-geaccordeerde beroepsvereniging of federatie.

### **Artikel 2**

- 2.1 Een klacht kan worden ingediend bij het secretariaat van het BRIG-Instituut, de afdeling klachtenbehandeling, tegen in het BRIG-Register ingeschreven beroepsbeoefenaars door:
  - de persoon die een opdracht heeft verstrekt aan de beroepsbeoefenaar;
  - een rechtstreeks belanghebbende, niet zijnde belangenvetegenwoordigers of organisaties voor een groep of groepen personen.

### **Artikel 3**

- 3.1 De schriftelijke klacht bevat tenminste:
  - de naam, voornamen en het adres van degene die de klacht indient, alsmede van diens eventueel gemachtigde zonodig vergezeld van een schriftelijke volmacht;
  - de naam en het adres van de beroepsbeoefenaar tegen wie de klacht zich richt;
  - de feiten en gronden waarop de klacht berust, vergezeld van relevante documentatie en met de beroepsbeoefenaar gevoerde correspondentie;
  - de datum van verzending en ondertekening.
- 3.2 De klacht wordt in tweevoud ingediend in de Nederlandse taal, met de daarbij behorende bijlagen.
- 3.3 Voor de behandeling van de klacht wordt aan klager een bijdrage gevraagd in de administratieve kosten voor de behandeling van € 50,= (vijftig euro). Deze bijdrage dient binnen 1 week na indiening van de klacht te zijn voldaan aan het BRIG-Instituut, bij gebreke waarvan de klacht niet in behandeling zal worden genomen. Van de beroepsbeoefenaar wordt eveneens een bijdrage voor de behandeling van de klacht gevraagd van € 50,= (vijftig euro) indien deze verweer voert overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.2.
- 3.4 De klacht kan pas worden ingediend nadat zij eerder schriftelijk ter kennis is gebracht van de betreffende beroepsbeoefenaar en deze de klacht niet naar tevredenheid van klager heeft opgelost, dan wel waarop de beroepsbeoefenaar niet binnen een redelijke termijn heeft gereageerd.
- 3.5 De klacht moet worden ingediend binnen 3 maanden na de dag waarop de beroepsbeoefenaar aan de klager definitief zijn standpunt heeft kenbaar gemaakt en daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het BRIG-Instituut (afdeling klachtenbehandeling) en in ieder geval binnen 2 jaar na het handelen en/of nalaten van de beroepsbeoefenaar waarover wordt geklaagd, bij gebreke waarvan klager niet-ontvankelijk in diens klacht wordt verklaard.
- 3.6 Klager kan worden verzocht (mondeling of schriftelijk) de klacht of weergave van de feiten te verduidelijken of de nodige documenten over te leggen.

### **Artikel 4**

- 4.1 De afdeling klachtenbehandeling van het BRIG-Instituut heeft tot taak te bemiddelen tussen klager en degene tot wie de klacht zich richt ingeval van een geschil waarop Nederlands recht van toepassing is. Als een tijdige reactie van degene tot wie de klacht zich richt, uitblijft, kan ambtshalve worden vastgesteld dat sprake is van een geschil.
- 4.2 Verzoeken om inlichtingen betreffende de door de beroepsbeoefenaar aangeboden of geleverde diensten worden in het kader van deze klachtenregeling niet behandeld.
- 4.3 Geen klachten worden behandeld met betrekking tot welke reeds een klacht bij een andere instantie en/of een procedure bij de rechter aanhangig is.
- 4.4 Het is niet mogelijk een tweede keer te klagen over hetzelfde feit of hetzelfde handelen/nalaten, of hetgeen waarover reeds eerder na een klacht werd beslist.

### **Artikel 5 De procedure**

- 5.1 Na ontvangst van de klacht wordt beoordeeld of dit aan de eisen van de artikelen 3 en 4 voldoet en/of de klacht valt binnen de reikwijdte van de taak en bevoegdheden van het BRIG-Instituut, afdeling klachtenbehandeling. Voldoet de klacht daaraan en is de gevraagde bijdrage door klager voldaan, dan volgt behandeling van de klacht. Voldoet de klacht daar niet aan, dan volgt zonder verder onderzoek de niet-ontvankelijk verklaring van klager in diens klacht.

- 5.2 De klacht wordt doorgezonden naar de beroepsbeoefenaar nadat de gevraagde bijdrage door klager is voldaan en de klacht voldoende duidelijk is geworden.  
De beroepsbeoefenaar heeft daarna 4 weken gelegenheid een schriftelijke reactie te geven op de klacht, te rekenen vanaf de dag van verzending door het BRIG-Instituut van de klacht.
- 5.3 Wanneer de standpuntwisseling tussen partijen daarna nog niet voldoende helderheid heeft geboden, kan partijen gelegenheid worden geboden in een tweede termijn hun standpunt schriftelijk kenbaar te maken. Alsdan wordt klager uitgenodigd binnen 4 weken te reageren op de reactie van de beroepsbeoefenaar, waarna deze laatste eveneens een termijn van 4 weken krijgt om te reageren.
- 5.4 Alle schriftelijke reacties worden in tweevoud ingediend, voorzien van de daarbij behorende bijlagen.
- 5.5 Aan partijen wordt in beginsel geen uitstel verleend van de hiervoor genoemde termijnen, tenzij binnen 2 weken na aanvang van de betreffende termijn gemotiveerd om uitstel wordt verzocht. Wordt het verzoek gehonoreerd dan volgt éénmalig een uitstel van 4 weken.

#### **Artikel 6**

- 6.1 Partijen kunnen worden uitgenodigd om persoonlijk te verschijnen op een door het BRIG-Instituut te kiezen neutrale locatie voor een mondelinge behandeling. De mondelinge behandeling kan dienen om nadere inlichtingen aan partijen te vragen, het standpunt en/of de gestelde feiten te verhelderen en/of een minnelijke oplossing te beproeven.
- 6.2 In elk stadium van behandeling van de klacht kan aan partijen worden gevraagd nadere gegevens te verstrekken of aanvullend te reageren op de inbreng van de andere partij.
- 6.3 De afdeling klachtenbehandeling van het BRIG-Instituut kan aan deskundigen om advies vragen. Dit advies wordt niet aan partijen ter beschikking gesteld. Het dient om een goed oordeel te kunnen vormen met betrekking tot de klacht.
- 6.4 Getuigen kunnen niet worden gehoord.
- 6.4 Vertrouwelijke informatie van een partij, waaronder medische informatie, als zodanig schriftelijk gekwalificeerd door de partij zelf of naar het oordeel van de afdeling klachtenbehandeling, wordt niet aan de andere partij verstrekt zonder schriftelijke toestemming van die partij.
- 6.5 Het oordeel wordt gebaseerd op onder andere de schriftelijke standpuntbepaling en de documentatie die door partijen is ingebracht, hetgeen tijdens mondelinge behandeling aan de orde is gekomen, gevraagde adviezen, hetgeen is bepaald in de wet en/of nadere regelgeving, de overeenkomst in kwestie, toepasselijke gedragscodes, of –regels, de maatstaven van redelijkheid en billijkheid, alsmede de onderlinge relatie of positie van partijen.

#### **Artikel 7**

- 7.1 Partijen dienen mee te werken aan de behandeling van de klacht. Indien medewerking uitblijft, na terzake in gebreke te zijn gesteld, kan worden besloten dat de klacht niet kan worden behandeld of het geschil onbemiddelbaar is.
- 7.2 Klager kan in elk stadium van de procedure diens klacht intrekken.

#### **Artikel 8 Het oordeel**

- 8.1 Het oordeel wordt schriftelijk en gemotiveerd aan partijen verzonden binnen 8 weken na het sluiten van de standpuntwisseling. Het oordeel kan inhouden:
- de niet ontvankelijkheid van de klacht of het verzoek om behandeling daarvan;
  - de ongegrondheid van de klacht;
  - de gegrondheid van de klacht;
  - de onbemiddelbaarheid van het geschil;
  - een bemiddelvoorstel en/of aanbeveling aan partijen;
  - de vaststelling van het middels de bemiddeling behaalde resultaat;
  - een aanbeveling aan de beroepsbeoefenaar;
  - de vaststelling dat het oordeel door de beroepsbeoefenaar dient te worden aanvaard en overgenomen.
- 8.2 Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, kunnen de kosten van de behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk ten laste van de beroepsbeoefenaar worden gebracht. Die kosten kunnen hoger liggen dan de aan partijen gevraagde bijdrage voor de behandeling van de klacht en het verweer.
- 8.3 Tegen het oordeel kan geen beroep worden ingesteld of bezwaar worden ingediend. Wel staat het partijen vrij om zich daarna alsnog tot de burgerlijke rechter te wenden of een ander college van geschillenbeslechting.

#### **Artikel 9**

- 9.1 In dringende omstandigheden, of in gevallen waarin deze regeling niet voorziet kan daarvan worden afgeweken of kunnen bepalingen worden aangevuld.

Dit klachtenreglement is vastgesteld op                      (*datum*) te                      (*plaats*)