

Geschillenprocedure per 01-06-2020

Ontevredenheid is altijd vervelend. Tenslotte willen we het liefst allemaal 100% tevreden klanten, maar helaas is dit niet altijd mogelijk. Vaak is dit in goed overleg wel op een voor beide partijen acceptabele manier op te lossen. Soms is er echter sprake van een ernstige breuk in vertrouwen of hebben de beide partijen niet langer het gevoel dat zij hier op een goede manier samen uit kunnen komen. De geschillencommissie kan dan een uitkomst bieden.

De geschillencommissie bestaat altijd uit een onafhankelijke commissie van wisselende samenstelling. Tenminste één bestuurslid houdt zicht op de inbox van de geschillencommissie. Geschillen worden altijd anoniem behandeld, alleen het bestuurslid heeft zicht op wie het lid is waar het geschil over gaat.

De rol van de geschillencommissie op de eerste plaats bemiddelend, daarna strikt adviserend. Aan onze adviezen kunnen geen rechten worden ontleend.

Wij raden al onze leden aan om, bij problemen met een klant, tijdig zelf contact te zoeken met de geschillencommissie. Op dat moment kunnen wij achter de schermen meedenken in een oplossing, of actief bemiddelen. Op een vroeg stadium is een passende oplossing vaak nog niet zo ver weg. Echter, hoe langer het duurt, hoe hoger de gemoederen voor beiden partijen oplopen en hoe groter vaak de reputatieschade en uiteindelijk ook de financiële schade voor beide partijen is.

Geschillen kan men aanmelden door te e-mailen naar: geschillencommissie@vztd.nl of door het formulier op de website in te vullen.

Zodra er een geschil binnenkomt bij de commissie volgt er een standaard protocol;

Stap 1: Inventarisatie

Er wordt telefonisch contact gezocht met de klager. Wat is er precies aan de hand, waarom wil men een geschil indienen, wanneer is er voor het laatst contact geweest met het betrokken lid, over wat voor tijdspanne speelt het probleem zich af? Maar ook; Wat zou volgens de klager een passende oplossing zijn?

Stap 2: Contact met betrokken lid

Er wordt eveneens telefonisch contact gezocht met het betrokken lid. Wat is volgens hem/haar de situatieschets, wanneer is er voor het laatst contact geweest, wat is volgens hem/haar een passende oplossing?

Stap 3: Bemiddeling

Aan de hand van het verhaal van beide partijen volgt een bemiddelende fase. Kunnen we nog tot elkaar komen? Is het mogelijk om een en ander op een laagdrempelige manier voor beide partijen naar tevredenheid op te lossen. Vaak is de tussenkomst van een onafhankelijke, onpartijdige maar vooral emotioneel niet-betrokken partij voldoende om de situatie op een nette manier voor beide op te lossen.



Vereniging van zadel- en tuigdeskundigen

Stap 4: Aanmelden van het geschil

Indien bemiddeling niet meer uithaalt of er al derde partijen zijn ingeschakeld (denk aan een jurist), dan raden we de klager en beklaagde aan het geschil officieel bij ons aan te melden. Men ontvangt via e-mail een aanmeldformulier en we verzoeken beide partijen om alle correspondentie en anderszins belangrijke stukken bij ons aan te leveren.

Stap 5: Formeren van een onafhankelijke commissie

Na het aanmelden van het geschil stellen we een onafhankelijke commissie op van 3 of 5 personen, afhankelijk van de zwaarte van het geschil. Indien noodzakelijk / van toepassing kan het nuttig zijn om op dit moment een second opinion uit te laten voeren. Binnen de commissie bespreken we, volledig geanonimiseerd, het geschil en/of bevindingen van de second opinion. Door middel van een stemming komen we tot een advies voor beide partijen.

Stap 6: Uitbrengen van een advies

Na de stemming van de commissie brengen we een schriftelijk advies uit naar beide partijen. De rol van de geschillencommissie is strikt bemiddelend en adviserend. Aan onze adviezen kunnen geen rechten worden ontleend. Wij raden beide partijen aan onze adviezen op te volgen, maar beide partijen zijn geenszins verplicht onze adviezen te volgen.

Stap 7: Follow-up

Ongeveer 2 tot 4 weken na het uitbrengen van het advies volgt er een follow-up naar beide partijen. Hebben zij het advies opgevolgd, is nu alles naar tevredenheid opgelost? Indien nodig/gewenst kunnen wij nog bemiddelen bij het afhandelen van de adviezen. Als hierna alles naar tevredenheid van beide partijen is afgehandeld dan sluiten we het dossier.

•