

Geschillenregeling

Stichting Keurmerk Uitvaartzorg

De geschillenregeling (versie 2) van Stichting Keurmerk Uitvaartzorg (SKU) is vastgesteld door het bestuur van de Stichting op 25 oktober 2007.

1. Algemeen

Artikel 1, Algemeen.

Dit reglement regelt de wijze waarop geschillen tussen de SKU en een aangemeld of geregistreerd bedrijf, tussen de controle-instelling en een aangemeld of een geregistreerd bedrijf of tussen de SKU en de controle-instellingen, die niet tussen de partijen onderling kunnen worden beslecht, kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie, die daarover een uitspraak moet doen.

2. Definities

Artikel 2, Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- *Aangeklaagde:*

Een persoon of organisatie waarover een geschil is ingediend bij de Commissie.

- *Aangemelde:*

Het bedrijf dat zich heeft aangemeld bij de SKU

- *Commissie:*

De Geschillencommissie van de SKU.

- *Controle-instellingen:*

De controle organisaties waarmee de SKU een overeenkomst heeft gesloten voor de controle van bedrijven in het kader van het keurmerk uitvaartzorg.

- *Klager:*

Bedrijven die zich hebben aangemeld of geregistreerd zijn bij de SKU binnen het keurmerk uitvaartzorg kunnen geschillen deponeren bij de Commissie.

- *Geschil:*

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot het keurmerk uitvaartzorg die niet tussen de partijen onderling kan worden opgelost en waarbij verzocht wordt om een uitspraak van de Commissie. Alvorens een geschil voor te leggen aan de Commissie dienen partijen met elkaar in overleg te treden teneinde een minnelijke regeling te bereiken.

Indien niet binnen 14 dagen tot een oplossing kan worden gekomen, is sprake van een geschil in de zin van dit reglement.

- *SKU:*

De Stichting Keurmerk Uitvaartzorg.

3. Samenstelling, taak en bevoegdheid van de Commissie

Artikel 3, Samenstelling

De Commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden. Er is één plaatsvervanger.

De Commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, te weten de secretaris van SKU.

De voorzitter en leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van de SKU. Benoeming geschiedt voor een termijn van 1 jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming.

De leden van de Commissie hebben bij voorkeur geen persoonlijke of zakelijke banden met een of meerdere bedrijven binnen de uitvaartbranche, SKU of een controle-instelling die opereert binnen het keurmerk uitvaartzorg. Zij hebben affiniteit met ofwel kwaliteitssystemen, keurmerken ofwel de uitvaartbranche. Indien een van de leden betrokken is bij een geschil, waarbij hij persoonlijke of zakelijke banden heeft met (een van de) eerdergenoemde partijen, mag hij geen uitspraak doen in dit geschil.

Indien de voorzitter of een lid van de Commissie op enigerlei wijze betrokken is bij een geschil neemt de plaatsvervanger zijn plaats in. In alle andere gevallen bepaalt de voorzitter in overleg met de leden, wanneer een beroep wordt gedaan op één of meer plaatsvervangende leden.

De voorbereiding, begeleiding en afhandeling van de administratieve werkzaamheden voor de Commissie worden verzorgd door de ambtelijk secretaris van de Commissie.

Artikel 4, Geheimhouding

De leden van de Commissie, de secretaris en het secretariaat zijn tot geheimhouding verplicht.

Artikel 5, Taak

De Commissie heeft tot taak om geschillen te behandelen tussen de SKU en een aangemeld of geregistreerd bedrijf, tussen de controle-instelling en een deelnemer of tussen de SKU en de controle-instelling, voor zover die betrekking hebben op activiteiten in het kader van het keurmerk uitvaartzorg.

De taak van de ambtelijk secretaris is het coördineren van de correspondentie tussen de leden onderling en tussen de Commissie en klager, resp. aangeklaagde, de verslaglegging van de beraadslaging en eventuele hoorzitting met partijen of deskundigen en het concipiëren van de uitspraak.

Artikel 6, Bevoegdheid

De Commissie is bevoegd een geschil te behandelen en komt tot een bindend advies. Klager en beklaagde dienen schriftelijk aan te geven akkoord te gaan met het bindend advies.

Artikel 7, Honorering

De voorzitter en leden van de Commissie worden voor hun werkzaamheden gehonoreerd, overeenkomstig het besluit van het bestuur SKU.

4. Onderzoeksprocedure van de Commissie

Artikel 8, Voorleggen van een geschil

De klager stuurt de volledige beschrijving van het geschil naar de voorzitter van de Commissie, per adres het secretariaat van de Commissie.

De klager die het geschil neerlegt bij de Commissie is verplicht om de kosten te vergoeden die de werkzaamheden van de Commissie met zich meebrengen.

Artikel 9, Ontvangst van het geschil

Het secretariaat ontvangt het geschil en stuurt die door naar de secretaris van de Commissie. De secretaris verstuurt de beschrijving van het geschil naar de voorzitter van de Commissie.

De voorzitter neemt zo spoedig mogelijk kennis van het geschil en draagt er zorg voor dat de secretaris een afschrift aan de beklagde stuurt, tenzij hij van oordeel is, dat het geschil onduidelijk of onvolledig is. In dat geval verzoekt de voorzitter aan de secretaris de klager hiervan op de hoogte te stellen en eerst gelegenheid te geven tot verduidelijking of aanvulling van het geschil. Deze aanvulling of verduidelijking dient binnen twee weken na het verzoek van de voorzitter schriftelijk te zijn gegeven, waarna de beklagde een afschrift van de volledige omschrijving van het geschil ontvangt. De beklagde kan binnen een termijn van veertien dagen een verweerschrift indienen. Overeenkomstig het eerste lid kan de voorzitter ook hier om verduidelijking of aanvulling verzoeken.

Zodra geschil en verweerschrift met eventuele aanvullingen in het bezit van de voorzitter zijn, draagt hij er zorg voor dat deze stukken door de secretaris aan de overige leden en de klager worden gestuurd.

De klager kan binnen een door de voorzitter te bepalen termijn van 14 dagen reageren op het verweerschrift.

Indien de Commissie daar mogelijkheden voor ziet, kan de voorzitter of een van de leden via mediation proberen het geschil op te lossen.

Artikel 10, Onmiddellijke afdoening en ontvankelijkheid

De Commissie beslist zo spoedig mogelijk of zij tot verdere behandeling van het geschil zal overgaan.

Een geschil wordt niet verder in behandeling genomen indien:

- a. de Commissie niet bevoegd is;
- b. de klager kennelijk onbevoegd is;
- c. het geschil niet binnen de redelijke termijn van 3 maanden is ingediend;
- d. het geschil op kennelijk onjuiste gronden is gebaseerd;
- e. het geschil anderszins ongegrond is.



Indien de Commissie besluit een geschil niet verder in behandeling te nemen worden klager en beklagde binnen veertien dagen nadat dit besluit is genomen van deze beslissing op de hoogte gebracht.

Artikel 11, Beraadslaging

De Commissie beraadslaagt schriftelijk, dan wel mondeling over het geschil.

De Commissie beslist bij meerderheid van stemmen over uitspraak betreffende het geschil.

Indien de Commissie op basis van de geleverde processtukken naar haar oordeel geen uitspraak kan doen, heeft zij de mogelijkheid om partijen uit te nodigen voor een hoorzitting. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord.

Als de Commissie dat nodig acht, kunnen er inlichtingen worden ingewonnen of getuigen of deskundigen worden gehoord. De Commissie informeert de partijen hierover.

Artikel 12 Uitspraak van de Commissie

De Commissie formuleert schriftelijk de uitspraak. De uitspraak bevat in elk geval:

- a. de namen van de leden van de Commissie;
- b. de namen en woonplaatsen van de partijen;
- c. de dagtekening van de uitspraak;
- d. de uitspraak;
- e. de motivering van de uitspraak.

De Commissie stelt de uitspraak vast. Een afschrift van de uitspraak wordt onverwijld aangetekend verzonden aan klager en beklagde.

5. Overige bepalingen

Artikel 13, Onvoorzien

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 14, Meldingen aan bestuur

Jaarlijks rapporteert de Commissie aan het bestuur over haar ervaringen in het afgelopen jaar. Dit verslag is geanonimiseerd.

Artikel 15, Wijzigingen geschillenregeling

Het bestuur SKU is bevoegd de geschillenregeling aan te passen. Zij dient de wijzigingen breed kenbaar te maken aan deelnemers en betrokkenen bij de SKU.

Contactgegevens Stichting Keurmerk Uitvaartzorg (SKU)

Reitseplein 8, Postbus 90154

5000 LG TILBURG

Telefoon: 013-5944534 / Fax: 013-5944749

E-mail: info@keurmerkuitvaartzorg.nl

Website: www.keurmerkuitvaartzorg.nl