



## KLACHTREGLEMENT SMK

### Hoofdstuk 1 – algemeen

#### Begripsbepaling

##### Artikel 1

1.1. In dit Reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

Betrokkene	:	degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een beslissing van de Stichting zoals bedoeld in artikel 2.1 of de gevolgde procedures om te komen tot die beslissing. Ten aanzien van een rechtspersoon worden als zijn belangen mede beschouwd de algemene en collectieve belangen die hij krachtens zijn statutaire doelstellingen en blijkens zijn feitelijke werkzaamheden in het bijzonder behartigt;
Certificatieschema	:	set van criteria, onderzoekmethoden en certificatieprocedures, bedoeld voor de certificatie van producten of diensten of bedrijfsprocessen, vastgesteld door een College van Deskundigen;
Certificatiesysteem	:	het geheel van voorschriften en procedures zoals gehanteerd voor certificatie door de Stichting of andere rechtspersonen;
College van Deskundigen	:	een college van deskundigen als bedoeld in artikel 17 van de Statuten;
Directeur	:	de directeur, tevens statutair bestuurder van de Stichting;
Directie	:	het statutair bestuur van de Stichting;
Klacht	:	een gemotiveerde, schriftelijke Klacht door een Betrokkene over een aangelegenheid als bedoeld in artikel 2.1;
Klachtcollege	:	het Klachtcollege van de Stichting als bedoeld in artikel 18 van de Statuten;
Klager	:	degene die een Klacht indient;
Raad van Toezicht	:	de raad van toezicht van de Stichting;
Reglement	:	het Klachtreglement SMK zoals dat van tijd tot tijd zal luiden, zijnde het reglement als bedoeld in artikel 18.4 van de Statuten;
Secretaris	:	de Secretaris als bedoeld in artikel 18;
Statuten	:	de statuten van de Stichting zoals deze van tijd tot tijd zullen komen te luiden;
Stichting	:	Stichting Milieukeur, statutair gevestigd te 's-Gravenhage;
TPAC	:	de Toetsingscommissie Inkoop Hout (Timber Procurement Assessment Committee, TPAC).

- 1.2. Tenzij het tegendeel blijkt of het kennelijk anders is bedoeld, omvat:
- a. verwijzing naar een begrip of woord in het enkelvoud ook de meervoudsvorm van dit begrip of woord en vice versa;
  - b. verwijzing naar de mannelijke vorm van een woord ook de vrouwelijke vorm en vice versa, en
  - c. verwijzing naar een artikel een verwijzing naar een artikel van dit Reglement.

## **Hoofdstuk 2 – Klachten**

### Beslissingen en de daarvoor gevolgde procedures waarover een Klacht kan worden ingediend

#### Artikel 2

- 2.1. De Stichting behandelt Klachten over beslissingen en de daarvoor gevolgde procedures van een College van Deskundigen, TPAC of de Directie,:
- een beslissing tot vaststelling, verlenging, beëindiging, inactivering of herziening van een Certificatieschema/criteria;
  - een beslissing tot afwijzing van een verzoek om criteria te ontwikkelen of aan te passen;
  - een beslissing om criteriaontwikkeling te staken of om een Certificatieschema/criteria niet vast te stellen;
  - een beslissing tot toelating van een Certificatiesysteem tot de procedure voor toetsing aan de Nederlandse Inkoopcriteria voor Hout;
  - een beslissing over de conformiteit van een Certificatiesysteem aan de Nederlandse Inkoopcriteria voor Hout;
  - een beslissing van de Directie met betrekking tot overeenkomsten ten behoeve van licentieverlening aan certificatie-instellingen en handels- en retailketens;
  - overige beslissingen ter uitvoering van de door de Stichting beheerde certificatiesystemen, daaronder begrepen zakelijke overeenkomsten en de toepassing van algemene certificatievoorwaarden.
- 2.2. De Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op de behandeling van een Klacht. Dit Reglement is niet van toepassing op de behandeling van klachten zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb
- 2.3. Dit Reglement is niet van toepassing op besluiten van de Stichting over het gebruik van het EU-milieukeur op grond van van Verordening (EG) 66/2010, de schriftelijke weigering om dergelijke besluiten te nemen of het niet tijdig nemen van dergelijke besluiten. Dit Reglement is niet het reglement zoals bedoeld in artikel 2.53 van de Wet milieubeheer.

## Hoofdstuk 3 – indiening van een Klacht

### Indiening van een Klacht

#### Artikel 3

- 3.1. Een Betrokkene kan binnen zes weken na bekendmaking van een beslissing conform artikel 2.1 een Klacht indienen bij de Stichting door indiening van een klaagschrift. Een klaagschrift kan schriftelijk per e-mail worden ingediend gericht aan klacht@smk.nl met de vermelding 'klacht' in de onderwerpregel. Als datum van ontvangst geldt de datum waarop de Stichting het klaagschrift ontvangt.
- 3.2. Het klaagschrift bevat in elk geval:
  - a. de naam van de Klager, zijn adres, alsmede een e-mailadres en een telefoonnummer van de Klager waarop de Klager kan worden bereikt;
  - b. een duidelijke omschrijving van het beslissing als bedoeld in artikel 2.1 waarop de Klacht betrekking heeft;
  - c. een omschrijving van de Klacht;
  - d. alle voor de beoordeling van de Klacht van belang zijnde berichten en afschriften van relevante stukken.
- 3.3. Door indiening van een klaagschrift conformeert Klager zich aan dit Reglement.
- 3.4. De Stichting zendt binnen zeven (7) dagen na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging naar de Klager, inclusief informatie over de behandeltermijn en een kopie van dit Reglement.
- 3.5. Een Klacht wordt pas in behandeling genomen nadat de Stichting heeft vastgesteld dat het klaagschrift voldoet aan de gestelde eisen als bedoeld in artikel 3.2. De Stichting kan bij een geconstateerd gebrek van een voorschrift als bedoeld in artikel 3.2 aan Klager een termijn stellen om het verzuim te herstellen.

### Regeling in der minne

#### Artikel 4

De Stichting is te allen tijde, in elk geval voorafgaande aan het in behandeling nemen van de Klacht door de Klachtcollege, bevoegd te trachten in der minne een voor Klager bevredigende oplossing te bereiken. Klager is niet verplicht hieraan mee te werken. Indien een voor de Klager bevredigende oplossing is gevonden, heeft de Klager de mogelijkheid de Klacht in te trekken.

### Klachtgeld

#### Artikel 5

Onverminderd het bepaalde in artikel 3.5, neemt de Stichting een Klacht pas in behandeling nadat de Klager een klachtgeld – jaarlijks vast te stellen door de Directie [*thans: € 250,00*] – heeft voldaan aan de Stichting. Dit klachtgeld wordt niet gerestitueerd.

## Hoofdstuk 4 – klachtbehandeling door het Klachtcollege

### Behandeling

#### Artikel 6

Een Klacht als bedoeld in artikel 2.1 wordt behandeld door het Klachtcollege.

### Onbevoegdheid/ontvankelijkheid van de Klacht

#### Artikel 7

- 7.1. Het Klachtcollege kan beslissen dat hij zich niet bevoegd acht te oordelen over de Klacht of dat de Klager niet-ontvankelijk is in de Klacht.
- 7.2. Het Klachtcollege verklaart een Klager in zijn Klacht niet-ontvankelijk:
  - a. indien de Klager reeds op grond van dit Reglement een Klacht heeft ingediend ter zake van het feit waarop de nieuwe Klacht betrekking heeft;
  - b. indien meer dan zes (6) weken zijn gelegen tussen de bekendmaking van het beslissing waarop de Klacht betrekking heeft en de datum van ontvangst van de Klacht door de Stichting;
  - c. indien het belang van Klager niet rechtstreeks is betrokken bij het feit waarop de Klacht betrekking heeft;
  - d. indien de Klacht geen betrekking heeft op een beslissing of de daarvoor gevolgde procedures als bedoeld in artikel 2.1;
  - e. indien de Klacht op grond van artikel 4 in der minne is geschikt.
- 7.3. Het Klachtcollege kan de Klager, alvorens op de bevoegdheid respectievelijk ontvankelijkheid te beslissen, in de gelegenheid stellen zijn Klacht nader toe te lichten. Het Klachtcollege geeft de Klager hiervoor een redelijke termijn van ten hoogste twee (2) weken. De termijn van vier (4) maanden als bedoeld in artikel 10.1 wordt alsdan verlengd met de door het Klachtcollege gegeven termijn als bedoeld in de vorige volzin.
- 7.4. Het Klachtcollege stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de onbevoegdheid respectievelijk niet-ontvankelijkverklaring. De Klager kan geen beroep instellen tegen een beslissing van het Klachtcollege om zich niet bevoegd respectievelijk niet-ontvankelijk te verklaren. Het staat Klager in dat geval vrij een gerechtelijke procedure te starten.

### Voorlopige voorzieningen

#### Artikel 8

De Klager is bevoegd om met inachtneming van hoofdstuk 5 een verzoek in te dienen om voorlopige voorzieningen ter zake van het beslissing waarop de Klacht betrekking heeft.

### Hoorzitting

#### Artikel 9

- 9.1. Het Klachtcollege stelt de navolgende personen in de gelegenheid om te worden gehoord ter zake van de Klacht:

- a. de Klager;
  - b. overige Betrokkenen bij het beslissing waarop de Klacht betrekking heeft. Daarbij geldt:
    - i. dat in elk geval Betrokkene is een partij die wordt genoemd in het desbetreffende beslissing en/of de Klacht;
    - ii. dat de Stichting voorts Betrokkenen kan uitnodigen;
  - c. de Directie, het College van Deskundigen of TPAC op wiens beslissing de Klacht betrekking heeft.
- 9.2. Het Klachtcollege:
- a. stelt datum en plaats van de hoorzitting vast;
  - b. maakt deze aan de personen als bedoeld in artikel 9.1 bekend binnen een termijn van twee (2) weken;
  - c. legt het klaagschrift en de bijbehorende stukken ten minste vijf (5) dagen voor de voor de hoorzitting vastgestelde datum ter inzage voor de in artikel 9.1 genoemde personen.
- 9.3. De in artikel 9.1 genoemde personen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.
- 9.4. Wanneer de in artikel 9.1 genoemde personen afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid, behalve voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
- 9.5. De in artikel 9.1 genoemde personen kunnen tot twee (2) weken vóór de hoorzitting nadere stukken indienen bij de Stichting.
- 9.6. Het Klachtcollege kan getuigen horen, deskundigen raadplegen en alle voorzieningen treffen, die hij voor het bereiken van een goede beslissing nodig acht. De in artikel 9.1 genoemde personen kunnen, schriftelijk en uiterlijk tot twee (2) weken vóór de hoorzitting, verzoeken getuigen en deskundigen te laten horen.
- 9.7. De personen als bedoeld in artikel 9.1 hebben het recht zich ter zitting te doen vertegenwoordigen of bijstaan door een raadsman.
- 9.8. Het Klachtcollege kan beslissingen het houden van een hoorzitting en het bieden van de mogelijkheid om nadere stukken in te dienen en getuigen en deskundigen voor te dragen, achterwege te laten, indien:
- a. de Klager in zijn Klacht niet-ontvankelijk is;
  - b. de in artikel 9.1 genoemde personen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, nadere stukken in te dienen of getuigen of deskundigen voor te dragen;
  - c. aan de Klacht volledig tegemoet wordt gekomen en andere Betrokkenen niet in hun belangen kunnen worden geschaad;
  - d. de vereiste spoed zich daartegen verzet.

## Beslissing op de Klacht

### Artikel 10

- 10.1. Het Klachtcollege beslist schriftelijk op de Klacht binnen vier (4) maanden na ontvangst door de Stichting van het klachtgeld als bedoeld in artikel 4, behoudens verlenging van die termijn met ten hoogste twee (2) maanden in bijzondere gevallen.
- 10.2. Het Klachtcollege oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. Hij is daarbij gebonden aan de Statuten, het reglement voor de Colleges van Deskundigen, het reglement van TPAC, dit Reglement, de Algemene Certificatievoorwaarden, de procedure ontwikkelen en beheer Certificatieschema's en andere regelingen van de Stichting die zijn vastgesteld op de wijze zoals voorgeschreven in de Statuten en/of reglementen van de Stichting.
- 10.3. De beslissing van het Klachtcollege wordt op schrift gesteld en bevat:
  - a. de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht;
  - b. het oordeel over de Klacht;
  - c. eventuele conclusies die het Klachtcollege aan het oordeel over de Klacht verbindt.Indien de Klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, houdt de beslissing in dat aan het desbetreffende College van Deskundigen, TPAC of de Directeur wordt verzocht tot herziening van het beslissing waarop de Klacht ziet. Indien de klacht niet gegrond wordt verklaard staat het Klager vrij een gerechtelijke procedure te starten.
- 10.4. De beslissing van het Klachtcollege wordt ondertekend door de voorzitter van het Klachtcollege.
- 10.5. Het origineel van de beslissing wordt gedeponereerd in het archief van de Directeur, waarin het ten minste vijf jaren bewaard blijft.
- 10.6. De Secretaris zendt binnen een (1) week na de beslissing een afschrift van de beslissing aan de Klager en aan hen die bij de hoorzitting waren betrokken. De Stichting zal de uitspraak vervolgens binnen een (1) week publiceren op haar website.

## Klachtenregister

### Artikel 11

De Stichting neemt iedere beslissing op een Klacht op in het Klachtenregister. Daarbij wordt tevens een beschrijving van de Klacht opgenomen, alsmede de naar aanleiding van de beslissing genomen maatregelen.

## **Hoofdstuk 5 – voorlopige voorzieningen**

### Voorlopige voorzieningen

#### Artikel 12

De indiening van een klaagschrift schorst niet automatisch de werking van het beslissing als bedoeld in artikel 2.1 waartegen het is gericht.

## Indiening van verzoek tot voorlopige voorzieningen

### Artikel 13

- 13.1. Een Klager kan na indiening van een klaagschrift ter gelegenheid daarvan tevens om voorlopige voorzieningen verzoeken, voor zover hij onevenredig nadeel ondervindt of vreest te ondervinden door het in werking blijven van het beslissing respectievelijk de beslissing tijdens de behandeling van zijn klaagschrift. Een voorlopige voorziening houdt in de (gedeeltelijke) opschorting van voormeld beslissing.
- 13.2. Het bepaalde in artikel 3 is op het indienen van een verzoek tot voorlopige voorzieningen van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat:
  - a. de onderwerpregel vermeldt 'verzoek tot voorlopige voorzieningen';
  - b. het verzoek verwijst naar het klaagschrift dat de indiener van het verzoek tot voorlopige voorzieningen heeft ingediend;
  - c. het verzoek bevat de gronden waarop de indiener van het verzoek tot voorlopige voorzieningen onevenredig nadeel vreest.
- 13.3. Een verzoek tot voorlopige voorzieningen wordt behandeld door het Klachtcollege.

## Beslissing op het verzoek tot voorlopige voorzieningen

### Artikel 14

- 14.1. Het Klachtcollege beslissing zo spoedig mogelijk naar aanleiding van een verzoek tot voorlopige voorzieningen.
- 14.2. De voorlopige voorzieningen vervallen in elk geval zodra:
  - a. de Klacht is ingetrokken, of
  - b. het Klachtcollege een beslissing conform artikel 10 heeft genomen, tenzij bij de beslissing een later tijdstip voor de opschorting is bepaald.

## **Hoofdstuk 6 – samenstelling van het Klachtcollege**

### Klachtcollege: algemeen

#### Artikel 15

- 15.1. Het Klachtcollege bestaat uit drie (3) leden en een (1) plaatsvervangend lid die met inachtneming van de kwaliteitseisen als bedoeld in artikel 16 worden benoemd door de Directie met voorafgaande goedkeuring van de Raad van Toezicht.
- 15.2. De zittingsduur van leden van het Klachtcollege bedraagt ten hoogste vijf (5) jaar. Een aftredend lid kan in dezelfde functie ten hoogste eenmaal worden herbenoemd voor telkens een nieuwe periode van ten hoogste vijf (5) jaar.
- 15.3. Het lidmaatschap van een lid van het Klachtcollege eindigt:
  - a. door zijn overlijden;
  - b. doordat hij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verzoekt om toepassing van de schuldsaneringsregeling als bedoeld in de Faillissementswet, dan wel een

- daaraan gelijk te stellen wettelijke regeling naar buitenlands recht die op het lid van toepassing is;
- c. door zijn ondercuratelestelling of doordat hij anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
  - d. doordat hij niet langer voldoet aan het bepaalde in artikel 16;
  - e. door het verstrijken van de zittingsduur (behoudens eventuele herbenoeming);
  - f. door zijn vrijwillig aftreden;
  - g. door zijn ontslag door de Directie na voorafgaande goedkeuring van de Raad van Toezicht, al dan niet op verzoek van een of meer andere leden van het Klachtcollege. Voordat de Directeur een lid van het Klachtcollege ontslaat, worden eventueel lopende klachtprocedures afgewikkeld en wordt het betrokken lid in de gelegenheid gesteld verweer te voeren.
- 15.4. Het lid van het Klachtcollege dat ingevolge artikel 15.3 onder e of f aftreedt, kan – ter beoordeling van de Directeur, eventueel na overleg met de voorzitter van het Klachtcollege – zijn functie behouden met betrekking tot die procedures aan welke behandeling hij heeft deelgenomen, doch die op het tijdstip van zijn aftreden nog niet zijn afgedaan.

## Klachtcollege: kwaliteitseisen aan leden

### Artikel 16

- 16.1. Het Klachtcollege bestaat uit natuurlijke personen van onbesproken gedrag.
- 16.2. Tot lid van het Klachtcollege kunnen niet worden (her)benoemd:
- a. een lid van een orgaan van de Stichting, een College van Deskundigen of TPAC;
  - b. een werknemer van de Stichting; en/of
  - c. een persoon die bij zijn (her)benoeming geen verklaring van onbesproken gedrag kan overleggen.
- 16.3. De voorzitter van het Klachtcollege kwalificeert als:
- a. meester in de rechten, en
  - b. (gewezen) lid van de rechterlijke macht, dan wel kennis en ervaring (deskundigheid) met rechtspraak of behandeling van klachten en beroepen.
- De andere leden van het Klachtcollege beschikken over specifieke kennis en ervaring (deskundigheid) die wenselijk is voor een goede beoordeling van (beslissingen op) Klachten. Gezien de aard van de activiteiten van de Stichting heeft deze kennis en ervaring in elk geval betrekking op duurzaamheid en certificatie.

## Klachtcollege: behandeling van een klaagschrift

### Artikel 17

- 17.1. Bij afwezigheid van een lid van het Klachtcollege is de Directeur – in overleg met de overige leden van het Klachtcollege – bevoegd de samenstelling van het Klachtcollege (tussentijds) te wijzigen door vervanging van het desbetreffende lid.
- 17.2. De leden van het Klachtcollege oefenen hun taak onafhankelijk, onpartijdig en naar eigen inzicht uit. Zij aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun taak.



- 17.3. Het Klachtcollege beslist bij meerderheid van stemmen. Wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter.

## Klachtcollege: Secretaris

### Artikel 18

- 18.1. Het Klachtcollege wordt in zijn werkzaamheden bijgestaan door een Secretaris, te benoemen door de Directeur.
- 18.2. Het bepaalde in artikel 15.2, artikel 15.3, artikel 15.4, artikel 16.1, artikel 16.3 onder a, artikel 17.1, artikel 17.2 en artikel 20 is van overeenkomstige toepassing op de Secretaris.
- 18.3. De Secretaris is geen lid van het Klachtcollege en heeft een adviserende stem.

## **Hoofdstuk 7 – overig**

### Kosten

#### Artikel 19

- 19.1. Het Klachtcollege kan de Klager, indien deze in het ongelijk is gesteld, veroordelen tot betaling van de werkelijke kosten voor de behandeling van een verzoekschrift tot voorlopige voorzieningen of een Klacht door het Klachtcollege. Tot de werkelijke kosten behoren:
- a. de kosten van de inzet van het Klachtcollege, de Secretaris en ondersteuning;
  - b. de inzet van het betrokken College van Deskundigen of TPAC;
  - c. de huur van de zittingsruimte;
  - d. de kosten van eventuele getuigen en/of deskundigen als bedoeld in artikel 9.6.
- 19.2. Ter zake van de kosten van de inzet van het Klachtcollege als bedoeld in artikel 19.1 onder a geldt het volgende:
- a. de kosten van de inzet en de dienovereenkomstige vergoeding van het Klachtcollege zijn gebaseerd op de 'Verordening vergoedingen aan leden van de raad, het dagelijks bestuur en de commissies' van de Sociaal-Economische Raad (SER) en het bijbehorende beslissing, waarbij een vast bedrag per vergadering, bijeenkomst of hoorzitting als vertrekpunt geldt. Overeenkomstig deze regeling van de SER geldt:
    - i. dat voor vergaderingen, bijeenkomsten of hoorzittingen die korter duren dan een uur de vacatievergoeding vijftig (50) procent is van de standaardvacatievergoeding;
    - ii. dat voor vergaderingen, bijeenkomsten of hoorzittingen die langer duren dan drie (3) uur de vacatievergoeding honderdvijftig procent (150%) is van de standaardvacatievergoeding;
    - iii. dat een voorzitter honderdvijftig procent (125%) van de vacatievergoeding van de overige leden ontvangt.Voorts ontvangt ieder lid reis- en verblijfkosten overeenkomstig voormelde regeling.
  - b. In aanvulling op de standaardvacatievergoeding als bedoeld onder a ontvangen voorzitter en overige leden een (1) standaardvacatievergoeding ten behoeve van de voorbereiding van

een vergadering, bijeenkomst of hoorzitting, waarop het onder a bepaalde op van toepassing is.

- c. Ten behoeve van de beheersing van de kosten worden vergaderingen of bijeenkomsten uitgeschreven na overleg met de Directeur.

19.3. Klager kan niet worden veroordeeld:

- a. in de kosten voor juridische bijstand;
- b. in de kosten van de Stichting, anders dan genoemd in artikel 19.1 onder a tot en met d;
- c. in de kosten van de personen als bedoeld in artikel 9.1 onder a en b.

## Geheimhouding

### Artikel 20

20.1. De leden van het Klachtcollege zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met de uitoefening van hun functie omtrent de persoon, de onderneming/organisatie of de persoonlijke of zakelijke omstandigheden van de Klager ervaren of waarvan zij kennisnemen.

20.2. Artikel 20.1 is mede van toepassing op instellingen en daartoe behorende of daarvoor werkzame personen die worden betrokken bij de afhandeling van de Klacht.

## Correspondentie en communicatie

### Artikel 21

21.1. Schriftelijke berichten van en naar de Stichting – daaronder begrepen de indiening van een Klacht en stukken in dat verband – worden per e-mail verzonden door/aan betrokkenen aan het voor dat doel opgegeven e-mailadres: [klacht@smk.nl](mailto:klacht@smk.nl).

21.2. Indien (stukken ter zake van) een klaagschrift of een verzoek tot voorlopige voorzieningen in een vreemde taal is gesteld en een vertaling naar het oordeel van het Klachtcollege voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een officiële vertaling.

21.3. De Stichting geeft zo spoedig mogelijk kennis van de Klacht of het verzoek tot voorlopige voorzieningen aan het orgaan van de Stichting dat het bestreden beslissing heeft genomen.

## Schending vormvoorschrift

### Artikel 22

Een beslissing waartegen een klaagschrift is ingesteld, kan, ondanks schending van een vormvoorschrift, door het Klachtcollege in stand worden gelaten, indien blijkt dat de Betrokkene(n) daardoor niet is/zijn benadeeld.

## Beoordeling

### Artikel 23

Bij toepassing van dit Reglement richt het Klachtcollege zich op de algemene beginselen van eerlijk proces ('*fair trial*') en behoorlijk bestuur.

## Uitsluiting van aansprakelijkheid

### Artikel 24

De Stichting, de Directeur, de leden van het Klachtcollege, de leden van een College van Deskundigen of TPAC, de Secretaris en personen werkzaam bij de Stichting zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard en omvang dan ook, die voor een Klager of een derde voortvloeit uit een krachtens dit Reglement behandelde Klacht.

## Onvoorziene gevallen

### Artikel 25

In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet (daaronder begrepen de uitleg van dit Reglement), beslist het Klachtcollege. Deze is voorts bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement waar nodig uit te leggen en aan te vullen, met dien verstande dat ter hoorzitting de voorzitter van het Klachtcollege beslist. Hiertegen staat geen beroep open.