

Aan
de Voorzitter van de Commissie voor
Consumentenaangelegenheden van de
Sociaal-Economische Raad
Postbus 90405
2509 LK DEN HAAG

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
31 OKT 2005	05.05761	EP/MW 5061396	

Onderwerp
Briefadvies klachtbehandeling

Geachte Voorzitter,

Het briefadvies over klachtbehandeling en de brochure "Klachten = Kennis, Doe er meer mee!" heb ik met belangstelling gelezen. Ik wil uw commissie hartelijk danken voor beide documenten.

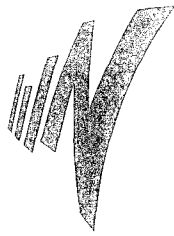
Helaas was ik niet in de gelegenheid om ze op tijdens het symposium over klachtbehandeling "Maak uw kracht van elke klacht" op maandag 29 augustus jl. zelf in ontvangst te nemen. Ik heb vernomen dat het een succesvolle bijeenkomst is geweest, waar de vertegenwoordigers van de brancheorganisaties het belang van een goede behandeling van consumentklachten nog eens hebben onderstreept. De brancheorganisaties nemen nu het stokje van ons over om de boodschap van een goede klachtbehandeling aan hun leden over te brengen. De brochure is hiervoor – zowel in papieren als digitale vorm – een prima middel.

Het briefadvies bevat drie waardevolle suggesties: het aan de orde stellen van het onderwerp 'klachtbehandeling' bij het overleg over de algemene voorwaarden, de herziene uitgave van de SER brochure "Klachten = Kennis, Doe er meer mee!", en een tweejaarlijkse evaluatie van de effecten van deze maatregelen. Zowel het briefadvies als de brochure laten zien dat zelfregulering op het terrein van consumentenbeleid goed functioneert en zijn vruchten afwerpt. Met name de brochure is een product waar de partners trots op kunnen zijn.

Toch wil ik bij dit briefadvies een enkele kanttekening plaatsen.

Bezoekadres	Doorkiesnummer	Telefax
Bezuidenhoutseweg 30, Den Haag	070 - 379 72 30	070 - 379 60 94

Hoofdkantoor	Telefoon (070) 379 89 11	Behandeld door
Bezuidenhoutseweg 30	Telefax (070) 347 40 81	Patrick Schelvis
Postbus 20101	Email ezpost@minez.nl	
2500 EC 's-Gravenhage	Website www.minez.nl	Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden



Het advies over de gedragscode luidt dat zo'n code op dit moment nog niet nodig is. De SER-CCA gaat er hierbij vanuit dat de brochure en het opnemen van het onderwerp 'klacht-behandeling' in de besprekingen rond de algemene voorwaarden tot voldoende aandacht voor de verbetering van klachtbehandeling zullen leiden. Ik vind het een goede start om 'klachtbehandeling' bij het overleg over de algemene voorwaarden te betrekken. Maar graag verneem ik na de aangekondigde evaluatie of deze maatregelen de belofte hebben waargemaakt. Indien nodig zal ik me eventueel op nieuwe maatregelen beraden.

Een goede 'monitoring' van de nieuwe werkwijze is dus van belang. Het voornemen van de SER-CCA om eens per twee jaar de voortgang te bezien, ondersteun ik van harte. Ik stel de SER-CCA graag de informatie ter beschikking uit de Consumentenmonitor om deze evaluatie mede mogelijk te maken.

Wat ik graag in het advies had aangetroffen was een proef om een groeimodel inzake de algemene voorwaarden te gaan testen. In zo'n groeimodel kunnen er snel nieuwe geschillencommissies worden opgericht op basis van een soort standaardset algemene voorwaarden. Na oprichting van de geschillencommissie kan deze standaardset immers naar believen van beide partijen worden uitgebreid en aangepast. Het voordeel voor de consument is duidelijk: hij heeft tenminste in meer sectoren een instantie waar hij met zijn klacht naar toe kan gaan. Ik dring er bij u op aan dit groeimodel bij de tweejaarlijkse monitoring aan de orde te stellen.

Hoogachtend,

mevr. ir. C.E.G. van Gennip MBA
Staatssecretaris van Economische Zaken