

# FEWEB-KLACHTENCOMMISSIE



**Carlo Van Caekenberg** (links)  
www.l2b.be



**Matthias Dobbelaere** (rechts)  
www.mylex.be



*Interview met  
Carlo Van Caekenberg  
(l2b) en Matthias  
Dobbelaere (Mylex)*

De Feweb-klachtencommissie is recent opnieuw samengesteld. Daarom vroegen we 2 leden van de commissie om een woordje uitleg over aanpassingen, belangrijke veranderingen en dergelijke meer.

## [Carlo, hoe staat de FeWeb-klachtencommissie er anno 2010 voor?](#)

**Carlo:** We staan op een keerpunt in de werking van de klachtencommissie bij FeWeb. De voorbije jaren is het (reeds beperkte) aantal klachten afgenomen. Dit kan uiteraard twee redenen hebben, ofwel zijn er gewoonweg minder klachten, ofwel wordt de klachtencommissie niet als een toegankelijk en probaat middel aanzien. Mocht dit laatste het geval zijn, dan breken er nieuwe tijden aan. Sinds kort wordt het klachtenbeheer gealigneerd met het eTIC Deontologisch Charter.

## [Wat betekent de klachtencommissie voor FeWeb-leden?](#)

**Carlo:** Klachten kunnen enkel in het kader van een leverancier (eTIC-ondertekenaar) – klant ingediend worden als 1 van de beide partijen niet over het Charte eTIC label beschikt. De kans dat beide het Charte eTIC label hebben is klein. Is dit toch het geval dan kunnen deze 2 partijen buiten de klachtenprocedure overleg plegen. Een organisatie of vereniging, en zeker een beroepsfederatie, dient over een toegankelijk en objectief orgaan te beschikken om in bepaalde gevallen te kunnen optreden tegen individuele leden. De cohesie en de geloofwaardigheid van de federatie, en bijgevolg het imago van de beroepsgroep, kunnen in het gedrang komen als de naleving van de gedragscode niet gegarandeerd wordt.

### Tegen wie en met welke acties kan de klachtencommissie iets ondernemen?

**Carlo:** Zoals het woord het zegt, treedt de klachtencommissie enkel in werking als er klachten zijn. Dit wil zeggen dat zij niet actief op zoek gaat naar inbreuken, en maar in actie komt als er een klacht is.

### Er is een Nederlandstalige en een Franstalige kamer voor de behandeling van klachten, wat houdt dat concreet in?

**Matthias:** Het klachtenbeheer wordt volgens het eTIC Deontologisch Charter inderdaad onderverdeeld in twee kamers, die klachten behandelen volgens de taal van de ingediende klacht. Dit versterkt het gezag van de Klachtencommissie, gezien zij haar beslissingen kan laten gelden over het nationale grondgebied (en niet louter een gewest). Gewaakt moet wel worden over de eenvormigheid van beslissingen, zodat men een zekere rechtszekerheid kan waarborgen.

**Carlo:** In het kader van de evolutie die de Klachtencommissie ondergaat met de toepassing van de het eTIC Deontologisch Charter, past de klachtencommissie zich inderdaad in een groter en breder kader. Eén en ander zal zich in de loop van de komende maanden nog verder uitkristalliseren, teneinde de meerwaarde van deze evolutie voor de feweb-leden te optimaliseren.

### Denken jullie dat het als beroepsfederatie belangrijk is om over een orgaan, de klachtencommissie, te beschikken?

**Matthias:** Het is kenschetsend voor de groei van elk beroepsorgaan dat op een bepaald moment de nood aan een Klachtencommissie niet langer kan worden genegeerd. Voor FeWeb geldt dit evenzeer, gezien zij op korte termijn een sterke groei heeft genoteerd in haar ledenaantal en, a fortiori, haar evenementencatalogus (met als belangrijkste voorbeeld het FeWebPlus-traject) sterk heeft verruimd. Dat dergelijke evolutie alleen maar toe te juichen valt, staat buiten kijf. Niettemin zijn er steeds leden – welke een zeldzame minderheid vertegenwoordigen – die op een ongepaste wijze zullen meeliften op de successen van dergelijke organisatie. Om haarzelf en haar leden hiervoor te behoeden, blijkt een proactieve en daadkrachtige Klachtencommissie zonder meer een noodzaak.

### Jullie baseren de klachtencommissie sinds kort op het Charter eTIC, wat verandert er concreet in aanpak, samenstelling, middelen...?

**Matthias:** Het verlaten van de FeWeb gedragscode ten voordele van het eTIC charter levert vanzelfsprekend enkele veranderingen op. Het eTIC charter kent namelijk een gelding voor de gehele sector van de Informatie- en Communicatietechnologie (ICT), met als doel aan dienstverlenende bedrijven en potentiële klanten een handelsbasis te verschaffen, die precies de gedragsregels omschrijft. De keerzijde van dit 'groter plaatje' ligt in het feit dat waar de FeWeb gedragscode specifiek voor webontwikkelaars werd opgesteld, het eTIC charter evident niet tot deze beroepscategorie beperkt is. Er gaat zodoende een stuk specialiteit verloren. Niettemin kent het eTIC charter een onbetwistbare bekendheid en aanvaarding die zwaarder doorweegt dan het (geringe) verlies aan specialiteit.

Uiteindelijk blijft de kernzaak echter dezelfde: de Klachtencommissie staat garant voor een snelle, kosteloze en effectieve geschillenbeslechting, gericht op het stimuleren van een innovatieve en eerzame ontwikkeling van de markt der Webontwikkelaars. In het beste geval hoeft de Klachtencommissie nimmer te zetelen. Laat ons hopen.



## FeWeb keeps on going

*juni / juin*

### Inhoud

De zomer start op 29 juni: summerevent	5
FeWeb en KMO-IT	6
La FeWeb : la fédération professionnelle qui défend vos intérêts !	11
Interview: waarom Combell een structurele partner van FeWeb is	16

Samen werken we aan een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de webontwikkelaars.



[www.combell.com](http://www.combell.com)



[www.bseen.be](http://www.bseen.be)