

Klachtenregeling kamers voor het notariaat

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) kamer: de kamer voor het notariaat
- b) de voorzitter: de voorzitter of een van de plaatsvervangend voorzitters van de kamer voor het notariaat
- c) het lid (of de leden): het lid of het plaatsvervangend lid (de leden of plaatsvervangende leden) van de kamer voor het notariaat
- d) de secretaris: de secretaris of een van de plaatsvervangende secretarissen van de kamer voor het notariaat
- e) klager: degene die op grond van deze klachtenregeling een klacht indient
- f) beklaagde: de persoon op wie de klacht betrekking heeft
- g) klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging van de kamer, die zowel bejegening als bedrijfsvoering kan bevatten
- h) de klachtencommissie: de commissie die de klacht behandelt. De klachtencommissie kan enkelvoudig (de voorzitter) dan wel meervoudig (de voorzitter tezamen met twee leden) zijn samengesteld

2. Klachtenrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de kamer zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen een klacht in te dienen.

Niet kan worden geklaagd over:

- a) de inhoud en motivering van een beslissing van de kamer
 - b) de totstandkoming daarvan
 - c) de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam ten behoeve van de kamer, wordt aangemerkt als een gedraging van de kamer, voor zover deze gedraging is verricht in de uitoefening van de functie bij de kamer.
 3. Onder personen werkzaam ten behoeve van de kamer wordt verstaan:
 - a) de voorzitter
 - b) de leden
 - c) de secretaris alsmede de medewerkers van het secretariaat
 - d) overige, hiervoor niet genoemde ten behoeve van de kamer werkzame personen



3. Klaagschrift

1. Klager kan het klaagschrift schriftelijk of per e-mail indienen bij de secretaris.
2. Klager dient het klaagschrift te ondertekenen.
3. In het klaagschrift moet in ieder geval worden vermeld:
 - a. de naam, het adres en telefoonnummer van klager
 - b. de datum van indiening van het klaagschrift
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
 - d. de datum en het tijdstip waarop deze gedraging heeft plaatsgevonden
4. Indien het klaagschrift in een andere taal dan het Nederlands is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient klager te zorgen voor een vertaling.
5. Indien klager minderjarig is of onder curatele is gesteld, moet de met het gezag beklede ouder of voogd, dan wel de curator, het klaagschrift ondertekenen.

4. Informele afdoening naar tevredenheid van klager

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de voorzitter nagaan of klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de voorzitter naar tevredenheid van klager aan de klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. De beklagde ontvangt een kopie van deze kennisgeving.

5. Bijstand van klager en beklagde

1. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. De voorzitter kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De voorzitter kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het tweede en derde lid zijn niet van toepassing op advocaten, tenzij zij tuchtrechtelijk zijn geschorst.

6. Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De secretaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift onder mededeling van de datum van ontvangst en onder toezending van een kopie van deze regeling.
2. De secretaris registreert en administreert de klacht.
3. De secretaris zendt een kopie van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan beklagde en stelt beklagde in de gelegenheid te reageren.
4. De secretaris zorgt voor een goede voortgangscntrole van de klacht.
5. De secretaris zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie is bevoegd, onverwijld door naar die instantie, onder mededeling daarvan aan klager.
6. Een klaagschrift dat kennelijk geen betrekking heeft op een gedraging van de kamer als bedoeld in artikel 2 en niet voor doorzending in aanmerking komt, zendt de secretaris zo spoedig mogelijk terug aan klager.

7. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De voorzitter kan besluiten een klaagschrift dat niet voldoet aan artikel 3 van deze regeling niet in behandeling te nemen, mits klager in de gelegenheid is gesteld het verzuim binnen een door de voorzitter gestelde termijn te herstellen.
2. De kamer is niet verplicht een klacht te behandelen die betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover klager reeds eerder een klacht heeft ingediend en die klacht is afgedaan met inachtneming van deze regeling
 - b. die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
3. De voorzitter kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging naar het oordeel van de voorzitter kennelijk onvoldoende is.
4. De kamer stelt klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift, in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht.

8. Procedure

1. Beklaagde kan binnen vier weken na toezending van de klacht reageren, zowel schriftelijk als per e-mail.
2. De voorzitter kan klager en beklaagde in de gelegenheid stellen te worden gehoord.
3. Van het horen van partijen kan worden afgezien, indien de klacht naar het oordeel van de voorzitter kennelijk ongegrond is, dan wel klager te kennen heeft gegeven niet gehoord te willen worden.
4. Indien klager en beklaagde wel worden gehoord, beslist de voorzitter of dit zal gebeuren door een enkelvoudig dan wel een meervoudig samengestelde klachtencommissie.
5. De voorzitter is bevoegd tot benoeming van de leden van de meervoudige klachtencommissie.
6. De klachtencommissie kan op verzoek of ambtshalve bepalen dat partijen niet in elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
7. Van het horen maakt de secretaris een verslag.

9. Behandeling

1. De klachtencommissie handelt een klacht af binnen drie maanden na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtencommissie kan de in lid 1 genoemde termijn met ten hoogste twee maanden verlengen.
3. Op grond van feiten en omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid zou kunnen worden geschaad, kan de voorzitter of een lid van de klachtencommissie ambtshalve of op verzoek van een van partijen besluiten niet aan de behandeling deel te nemen.



10. Afdoening

1. De klachtencommissie geeft in een schriftelijke en gemotiveerde beslissing haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Daarbij kan de klachtencommissie vermelden welke conclusies zij aan dat oordeel verbindt en welke maatregelen in verband daarmee zijn of zullen worden genomen.
2. De secretaris zendt een kopie van de beslissing aan klager en beklaagde.

11. Vaststelling en inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld door de voorzitters van de kamers voor het notariaat te Amsterdam, Arnhem-Leeuwarden, Den Haag en Den Bosch en treedt in werking met ingang van 8 juni 2016.