

## **Reglement voor Klachtenbehandeling**

Ter uitvoering van het bepaalde in artikel 25 t/m 28 de Gedragscode van NOLOC, zoals vastgesteld door de algemene ledenvergadering.

### **ALGEMEEN**

#### **Artikel 1**

Dit Reglement voor Klachtenbehandeling, verder te noemen het Reglement, regelt de wijze waarop de klachten en geschillen inzake de Gedragscode van NOLOC worden behandeld. Daartoe is de Raad voor Klachtenbehandeling ingesteld, verder te noemen de Raad. De leden van NOLOC zijn onderworpen aan de behandeling van klachten volgens de bepalingen in dit Reglement.

Niet-leden die in het beroepsregister van Noloc zijn opgenomen worden per overeenkomst gebonden aan de gedragscode en dit reglement. Overal waar in dit reglement gesproken wordt over leden, geldt zulks eveneens voor de niet-leden die in het beroepsregister zijn opgenomen.

### **TAAK VAN DE RAAD VOOR KLACHTENBEHANDELING**

#### **Artikel 2**

De Raad heeft tot taak:

- Om klachten die zijn gerezen ten opzichte van de leden terzake van een schending van de Gedragscode te onderzoeken op hun juistheid. Onder klachten worden ook verstaan bezwaren, die het bestuur van NOLOC heeft jegens een van de leden;
- Het bestuur van NOLOC gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent aanpassing van de Gedragscode en dit Reglement.

### **SAMENSTELLING VAN DE RAAD**

#### **Artikel 3**

De Raad is een statutair orgaan van Noloc en functioneert onafhankelijk. De samenstelling van de raad wordt geregeld in artikel 7:2, lid 3 van de statuten van de vereniging.

#### **Artikel 4**

1. Benoeming van de leden van de raad wordt geregeld in artikel 7:1 van de statuten.
2. De Raad komt in beginsel volgens een jaarlijkse planning tenminste 4 keer per jaar bijeen tenzij er geen klachten ter behandeling zijn.

#### **Artikel 5**

1. Het secretariaat en de voorzitter worden voor hun werkzaamheden gehonoreerd.
2. De leden kunnen in aanmerking komen voor een vergoeding van reis- en verblijfkosten.
3. Het bestuur van NOLOC besluit omtrent de hoogte van het honorarium en de vergoedingen.

#### **Artikel 6**

Het secretariaat is gevestigd Ambachtstraat 15, 3861 RH Nijkerk ( Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk), telefoon 033-2473400. Het wordt benoemd voor een periode van vier jaar en is terstond herbenoembaar.

### **INDIENING VAN KLACHTEN**

#### **Artikel 7**

Een door het Noloc lid ontvangen klacht van een direct belanghebbende, dient binnen 2 weken als zodanig bevestigd te worden en vervolgens binnen 4 weken door het Noloc lid zelf, schriftelijk te zijn afgehandeld. Dit in overeenstemming met artikel 24 van de Gedragscode. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klagende partij is afgehandeld, kan de klacht bij de Raad in behandeling genomen worden in overeenstemming met de hierna volgende procedure.

#### **Artikel 8**

Bevoegd tot het indienen van een tegen een lid van NOLOC gerichte klacht zijn:

- Ieder lid van NOLOC die meent dat een ander lid in strijd met de Gedragscode handelt;
- Niet-leden direct belanghebbenden, die menen dat een lid inbreuk heeft gemaakt op de Gedragscode.

#### **Artikel 9**

Een klacht dient per aangetekende post met ontvangstbevestiging, schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend bij het secretariaat ingediend te worden met vermelding van naam van het lid op wie de klacht betrekking heeft. Het secretariaat stuurt kopie van de klacht aan alle leden van de Raad voor Klachtenbehandeling.

### **ONDERZOEKPROCEDURE VAN DE RAAD**

#### **Artikel 10**

De voorzitter regelt de werkzaamheden van de Raad met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.

#### **Artikel 11**

1. De voorzitter neemt zo spoedig mogelijk kennis van de klacht en doet het secretariaat een afschrift sturen aan de beklaagde, alsmede een toelichting op de procedure tenzij hij van oordeel is, dat de klacht onduidelijk of onvolledig is, dan wel de klager zijn belang bij de indiening van deze klacht niet of onvoldoende motiveert. In dat geval stelt de voorzitter de klager hiervan op de hoogte en geeft eerst een gelegenheid tot verduidelijking of aanvulling van de klacht. Deze aanvulling of verduidelijking dient binnen vier weken na het verzoek van de voorzitter schriftelijk te zijn gegeven, waarna de beklaagde een afschrift van de volledige klacht ontvangt.
2. De beklaagde kan binnen een door de voorzitter te bepalen termijn van tenminste veertien dagen een verweerschrift indienen. Overeenkomstig het eerste lid kan de voorzitter ook hier om verduidelijking of aanvulling verzoeken.

#### **Artikel 12**

1. Zodra klacht en verweerschrift met eventuele aanvullingen in het bezit van het secretariaat zijn, stuurt dit deze stukken aan de overige Raadsleden.
2. Het secretariaat geeft de klager en de beklaagde onverwijld kennis van de samenstelling van de Raad. Tenminste drie leden, waaronder de voorzitter of de plv. voorzitter, moeten aanwezig zijn.
3. Leden van de Raad kunnen zich verschonen of betrokkenen kunnen leden van de Raad wraken indien er ten aanzien van hen feiten of omstandigheden bestaan, waardoor de rechterlijke onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Zij dient hiertoe een verzoek in bij de voorzitter binnen veertien dagen na de kennisgevingen zoals bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel.
4. De voorzitter beslist, samen met tenminste één Raadslid, over een verzoek tot wraking of verschoning.

#### **Artikel 13**

1. De Raad beslist zo spoedig mogelijk of hij tot verdere behandeling van de klacht zal overgaan. Deze beslissing zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht worden genomen.
2. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen indien:
  - (a) de klager onbevoegd is;
  - (b) de klacht betrekking heeft op een feit dat heeft plaatsgevonden voor het ingaan van het NOLOC lidmaatschap van de beklaagde;

- (c) de klacht betrekking heeft op een feit dat te ver in het verleden plaats heeft gevonden; dit is altijd het geval indien nadat het gewraakte feit ter kennis is gekomen van klager meer dan een jaar is verstreken voordat de klacht werd ingediend;
  - (d) een klacht jegens dezelfde beklagde omtrent hetzelfde feit door de Raad eerder is behandeld;
  - (e) de klacht op evident onjuiste gronden is gebaseerd, zowel wat betreft de feiten als de toepassing van de Gedragscode.
3. Indien de Raad besluit een klacht niet verder in behandeling te nemen wordt deze beslissing met redenen omkleed binnen veertien dagen aan partijen medegedeeld (tekstgrammatica verbeterd).

#### **Artikel 14**

1. Indien besloten wordt tot verdere behandeling stelt de voorzitter de dag vast waarop de klacht ter zitting behandeld zal worden. Behandeling zal plaatsvinden op de eerstvolgende geplande zitting van de Raad tenzij er sprake is van een spoedeisend belang. Over het al dan niet tussentijds bijeenroepen van de Raad beslist de voorzitter samen met ten minste één raadslid.
2. Betrokkenen ontvangen een oproep voor de zitting en dienen in persoon te verschijnen behoudens goedkeuring van de voorzitter en kunnen zich laten bijstaan.

#### **Artikel 15**

1. De voorzitter bepaalt de indeling en het verloop van de zitting met inachtneming van dit Reglement.
2. Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt ter zitting mondeling toe te lichten.
3. De voorzitter kan op grond van de ingediende stukken getuigen en deskundigen oproepen om ter zitting te verschijnen.
4. Op grond van de ter zitting afgelegde verklaring kan de Raad al dan niet op verzoek van betrokkenen besluiten alsnog getuigen en/of deskundigen op te roepen. In dat geval wordt direct de datum van de tweede zitting vastgesteld.

#### **Artikel 16**

De zakelijke inhoud van de mededelingen van betrokkenen ter zitting wordt op schrift gesteld. Indien betrokkenen hierom verzoeken wordt van deze mededelingen ter zitting een proces verbaal opgemaakt.

#### **Artikel 17**

1. Indien de klager voor of tijdens de behandeling ter zitting te kennen geeft geen prijs meer op verdere behandeling te stellen, wordt, indien de beklagde of de voorzitter van de Raad zich hiertegen niet verzet, de zaak als afgedaan beschouwd.
2. De voorzitter, respectievelijk de Raad, is te allen tijde bevoegd te trachten betrokkenen te verzoenen.

### **BERAADSLAGING EN UITSPRAAK VAN DE RAAD**

#### **Artikel 18**

1. De Raad beraadslaagt en beslist in de raadkamer en grondt de uitspraak wat de feiten betreft op hetgeen ter zitting is gebleken, op de inhoud van de gewisselde stukken en op grond van wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.
2. De Raad beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter.

#### **Artikel 19**

1. Binnen vijf weken na de sluiting van het onderzoek ter zitting geeft de Raad de schriftelijke einduitspraak.
2. Deze uitspraak dient te bevatten:
  - (a) de namen en woonplaatsen van partijen;
  - (b) een omschrijving van de feiten en omstandigheden welke naar aanleiding van de klacht zijn onderzocht;
  - (c) het gemotiveerde oordeel, gebaseerd op de in artikel 18, lid 1 genoemde grondslagen, omtrent de grondigheid van de klacht;

- (d) de oplegging van een maatregel indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, alsmede een beslissing over de eventuele veroordeling in kosten van het geding;
  - (e) een beslissing over de eventuele publicatie van de uitspraak;
  - (f) de namen van de leden van de Raad;
  - (g) de datum en de ondertekening van de voorzitter.
3. Een afschrift van de einduitspraak wordt onverwijld aangetekend verzonden aan de betrokkenen alsmede aan de secretaris van NOLOC. Indien de uitspraak niet gepubliceerd wordt, is de secretaris verplicht tot geheimhouding.

### **Artikel 20**

Krachtens de statuten van NOLOC kan de Raad één of een combinatie van de volgende maatregelen opleggen;

- Een waarschuwing;
- Een berisping;
- Een schorsing van ten hoogste zes maanden als lid van NOLOC, eventueel onder het verbod om tijdens de schorsing op enigerlei wijze te vermelden dat men lid is van de vereniging en/of dat men is opgenomen in het beroepsregister;
- Dienovereenkomstige tijdelijke verwijdering van (de gegevens van) het lid uit het beroepsregister en/of uit het ledenoverzicht op de website.
- (Voordracht tot) ontzetting uit het lidmaatschap en verwijdering uit het beroepsregister;
- De openbaarmaking van een der bovengenoemde maatregelen, via het ledengedeelte van de website onder bewaring van de anonimiteit van degene(n) aan wie de maatregel is opgelegd op een door de Raad te bepalen wijze.
- Bij oplegging van één van de bovenstaande maatregelen kan tevens veroordeling in de gehele of gedeeltelijke kosten van het geding, dan wel kosten verbonden aan de tijdelijke verwijdering van de gegevens van de website/beroepsregister en terugplaatsing daarvan, plaatsvinden.
- De Raad kan besluiten om de klager te veroordelen tot betaling van de kosten van het geding indien blijkt dat de klacht op evident onjuiste gronden is gebaseerd, zowel wat betreft de feiten als de toepassing van de Gedragscode. De Raad beslist over de hoogte van de aldus op te leggen kostenveroordeling (deze tekst is verplaatst van art. 21 naar art. 20).

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 21**

1. Overeenkomstig de Gedragscode zijn de leden gehouden de door de Raad voor Klachtenbehandeling gevraagde medewerking te verlenen. De leden van NOLOC zijn verplicht als getuige alle inlichtingen aan de Raad te verstrekken waar de Raad om vraagt.
2. In alle gevallen waarin een lid van NOLOC gevraagd wordt als getuige inlichtingen te verschaffen kan deze zich verschonen, doch alleen als het gaat om vertrouwelijke informatie waarvan de wetenschap aan dat lid in de uitoefening van zijn beroep is toevertrouwd. De voorzitter van de Raad beslist op het verzoek tot verschoning.
3. In geval een klacht over de dienstverlening van een lid heeft geleid tot een dermate verstoring van de verhoudingen dat verdere diensten door de cliënt worden geweigerd, dient de Vereniging te bewerkstelligen dat tussen belanghebbenden passende afspraken worden gemaakt over de verdere dienstverlening (door een ander lid).
4. De vereniging kan besluiten om de kosten van de procedure te verhalen op de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van het aangeklaagde.

### **Artikel 22**

De zittingen van de Raad voor Klachtenbehandeling zijn niet openbaar.

### **Artikel 23**

Elke in dit Reglement bedoelde kennisgeving aan, toezending van stukken aan en oproeping van betrokkenen zal geschieden bij aangetekend schrijven, ter keuze van de Raad aan het kantooradres of

aan de werkelijke of gekozen woonplaats van de betrokkenen. Het bewijs van verzending van een aangetekend poststuk aan betrokkenen zal, in verband met de verklaring van de voorzitter omtrent de inhoud van het poststuk, tegenover hen gelden als bewijs van behoorlijke verzending en zij zullen geacht worden dit poststuk te hebben ontvangen, tenzij het tegendeel aannemelijk mocht worden gemaakt.

Dit reglement is van kracht met ingang van 1 april 2010.