

Reglement Geschillencommissie stichting Deurwaarders Collectief Nederland.

Definities

Artikel 1

In dit Reglement wordt verstaan onder:

a.

Commissie: de Geschillencommissie;

b.

Stichting Deurwaarders Collectief Nederland, hierna te noemen DCN: die een educatieve dienst levert, of daar in bemiddeld.

c.

Derde partij: persoon of organisatie welke geen lid is van de DCN maar desgevraagd schriftelijk verklaart de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen.

d.

Geschil: een geschil in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van de DCN in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de DCN, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie o.g.v. art. 15 lid 2 en 3 van de Algemene Voorwaarden wordt verholpen.

e.

Klager: iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt van de diensten van de DCN. Onder klager wordt tevens verstaan een erkende vertegenwoordiging.

Taak Commissie.

Artikel 2

De Commissie heeft tot taak zwaarwegende adviezen te geven naar aanleiding van geschillen tussen de DCN en klagers.

Samenstelling, benoeming, ontslag

Artikel 3

a.

De Commissie is onafhankelijk en onpartijdig en bestaat uit 3 leden. De leden worden benoemd op basis van hun algemene en specifieke deskundigheid op het gebied van de activiteiten welke door of namens de DCN worden uitgevoerd;

b.

De Commissie kan besluiten plaatsvervangende leden te benoemen;

c.

De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd door het bestuur van de DCN. De leden en plaatsvervangende leden zijn herbenoembaar;

d.

De Commissie kiest een voorzitter;

e.

Op voordracht van de Commissie kan het bestuur van DCN een lid van de Commissie, wiens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, tussentijds ontslaan. Het bestuur neemt een zodanige beslissing niet dan nadat het betrokken lid daaromtrent is gehoord.

comptabiliteiten, verschoning

Artikel 4

- a. Geen lid of plaatsvervangend lid van de Commissie kan een lid of plaatsvervangend lid van het bestuur van DCN zijn;
- b. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van het geschil schade zou kunnen lijden.

Geheimhouding

Artikel 5

- a.
De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen;
- b.
Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan het bestuur van de DCN hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

Secretaris -secretariaat

Artikel 6

- a.
De Commissie kan worden bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat. De secretaris wordt, in overleg met de Commissie, benoemd door het bestuur van DCN;
- b.
Op alle leden van het secretariaat is artikel 5 van overeenkomstige toepassing.

Ontvankelijkheid

Artikel 7

Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien:

- a.
Het geschil reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b.
Het geschil (nog) niet is behandeld volgens artikel 15 lid 2 en 3 van de Algemene Voorwaarden van de DCN. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden;
- c.
indien en zodra de Commissie, ter zake van de klacht:
 1.
een beslissing heeft genomen, of;
 2.
een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door de klager onder opgave van redenen is afgewezen, of;
 3.
de termijn waarbinnen uit hoofde van haar reglement enige handeling had moeten zijn verricht dan wel beslissing had behoren te zijn genomen heeft laten verlopen.
- c.
Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien het verzoekschrift niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in het verzoekschrift te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie;

Procedure -indiening

Artikel 8

- a.
Behandeling van het geschil vangt aan door de indiening van een verzoekschrift. Het verzoekschrift bevat ten minste:
 1.
een of meer duidelijk omschreven klachten;
 2.
een opsomming van de feiten en omstandigheden waarop deze klacht(en) berust(en);
 3.
een aanduiding van het doel dat met het aanhangig maken van het geschil wordt nagestreefd;
 4.
de relevante documenten die betrekking hebben op de wijze waarop de (interne) klachtbehandeling door de dienstverlener heeft plaatsgevonden;
- b.
Bij het verzoekschrift dienen alle documenten te zijn gevoegd die redelijkerwijze relevant kunnen worden geacht voor het oordeel van de Commissie inzake het geschil;

c.

Het verzoekschrift wordt ingediend bij het secretariaat van de DCN, welke voor verzending naar de Commissie zorg zal dragen.

d.

De Commissie doet geen uitspraak op een verzoekschrift, voorzover dit is ingediend in strijd met artikel 7 sub b. De Commissie wijst in zodanig geval de (verdere) behandeling van de klacht terug naar de betrokken klager. De Commissie is bevoegd de terugverwijzing vergezeld te doen gaan van aanwijzingen ter zake van die verdere behandeling.

Behandeling

Artikel 9

a.

De Commissie stelt een onderzoek in. Zij wint in het kader daarvan alle informatie in die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet en binnen de vigerende privacybepalingen. In iedere stand van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken;

b..

De Commissie bepaalt of behandeling van het geschil mondeling of schriftelijk plaatsvindt. Zij stelt de klager hiervan in kennis;

d.

Mondelinge behandeling van het geschil vindt plaats tijdens een of meer hoorzittingen.

De klager wordt uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen daarvan. Indien een klager geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan de Commissie.

e. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen;

f. De klager kan tijdens de mondelinge behandeling getuigen en/of deskundigen voor eigen rekening door de Commissie doen horen, mits dit voornemen ten minste één week voor de aanvang van de hoorzitting aan de Commissie kenbaar wordt gemaakt.

De Commissie is bevoegd het aantal getuigen en/of deskundigen te beperken, uitsluitend en indien zij dit met het oog op de proceseconomie wenselijk acht;

g. De klager is bevoegd zich ter zitting voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit naar behoren van deze machtiging blijkt;

h. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake het geschil;

i. De hoorzittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Toetsing

Artikel 10

De Commissie toetst de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van het geschil aan:

- a. ter zake van deze gedragingen geldende procedures (met inbegrip van de Algemene Voorwaarden van de DCN) en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijze en billijkheidshalve mag worden verlangd;
- b. redelijke normen van professionaliteit en betamelijkheid;
- c. de redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze (dienstverlening) van de DCN of de bemiddelde dienstverlener.

Uitspraak

Artikel 11

- a. De Commissie doet uitspraak binnen vier weken na afsluiting van de mondelinge behandeling. Zij is -mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de klager bevoegd deze termijn één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van het geschil verzekerd blijft;
- b. Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond dan wel ongegrond verklaren van de klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen, en bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust;
- c. Al dan niet op initiatief van de Commissie en in elke stand van de behandeling van het verzoekschrift kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand dan wordt het geschil of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken;
- d. Uitspraken van de Commissie gelden als een zwaarwegend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft. De Commissie is bevoegd in haar uitspraak te bepalen, dat degene die het aangaat de Commissie schriftelijk en binnen een door haar te bepalen redelijke termijn zal inlichten over de wijze waarop aan dit advies gevolg is gegeven. Ingeval een dienstverlener te dezer zake in gebreke blijft stelt de Commissie het bestuur van DCN daarvan in kennis;
- e. Uitspraken van de Commissie worden terstond anoniem gepubliceerd op de website van de DCN.
- f. Ter zake van uitspraken op de voet van het bepaalde in artikel 10 en de daarbij behorende adviezen neemt het bestuur van de DCN of het bevoegde orgaan van de bemiddelde dienstverlener binnen één maand na dagtekening van die uitspraak een beslissing, en brengt deze onverwijld schriftelijk ter kennis van degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt en aan de Commissie. Ter zake van laatstgenoemde beslissing kan geen geschil meer aanhangig worden gemaakt;

g.

De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel of ten dele voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze omgezet in een onherroepelijke uitspraak;

h.

De Commissie kan een verzoekschrift dat kennelijk ongegrond is onder opgave van redenen afwijzen. Dit Reglement blijft dan buiten beschouwing. Van een zodanige beslissing stelt zij de klager onverwijld schriftelijk in kennis;

i.

Herziening van een uitspraak van de Commissie kan slechts aan de orde zijn indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt. Het vorige lid van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.

j.

Het oordeel van de Commissie is voor partijen bindend, eventuele consequenties voor de DCN worden door het bestuur van deze organisatie met voorrang afgehandeld.

Registratie – (jaar)verslaglegging

Artikel 12

a.

Iedere uitspraak van de Commissie wordt terstond door haar anoniem gepubliceerd op de website van de DCN . Een minnelijke schikking als bedoeld in artikel 11 sub c en een voorwaardelijke uitspraak bedoeld in artikel 11 sub g gelden daarbij als een uitspraak;

b.

De uitspraken van de Commissie worden aangetekend in haar geschillenregister. Dit register is -voor zover het geschillen zijn betreffende gedragingen als bedoeld in artikel 10 sub a van dit reglement -gericht toegankelijk voor instellingen die zijn belast met de certificering van dienstverleners;

c.

Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat ten minste gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie, alsmede een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde geschillen en de wijze van afhandeling daarvan. Het bestuur van DCN maakt het jaarverslag openbaar.

d.

De bij de Commissie ter behandeling ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld, worden geregistreerd en bewaard voor de duur van minimaal 24 maanden.

Onvoorziene gevallen

Artikel 13

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.