

klachtprocedure inzake bejegeningklachten tegen leden van de (Centrale) Raad van Toezicht en tegen de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

1. Partijen in een procedure bij de Raad van Toezicht hebben het recht te klagen over handelingen (nalaten daaronder begrepen) van een lid of leden van de Raad van Toezicht, het secretariaat van het college daaronder begrepen, die door de klager in strijd worden geacht met algemeen geldende normen omtrent een fatsoenlijke bejegening (verder aan te duiden als bejegeningklacht). De klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de voorzitter van de betreffende Raad van Toezicht. Over de inhoud, de motivering en de totstandkoming van de in het geschil met de NVM makelaar of zijn kantoor gegeven beslissing kan derhalve niet worden geklaagd. Dat geldt ook voor de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
2. Een bejegeningklacht is niet-ontvankelijk indien deze is binnen gekomen later dan drie maanden nadat de Raad van Toezicht een beslissing heeft genomen op de tuchtklacht tegen de makelaar of zijn kantoor.
3. De voorzitter van de betrokken Raad van Toezicht doet de bejegeningklacht af. De voorzitter is bevoegd de behandeling en afdoening van een bejegeningklacht te delegeren aan een ander lid van de Raad van Toezicht. Deze heeft dan de bevoegdheden die krachtens dit reglement aan de voorzitter toekomen. Delegatie als hiervoor bedoeld vindt altijd plaats als de klacht de voorzitter zelf betreft.
4. De bejegeningklacht kan direct na de gewraakte handeling worden ingediend en in behandeling genomen. Teneinde ongewenste interferentie uit te sluiten heeft de voorzitter de bevoegdheid de behandeling van en de beslissing over de bejegeningklacht aan te houden totdat vaststaat dat de beslissing over de bejegeningklacht niet meer van invloed kan zijn op de afdoening van de procedure en procedures op basis van ingestelde rechtsmiddelen. Van deze aanhouding doet de voorzitter in ieder geval mededeling aan de indiener van de bejegeningklacht.
5. Als de klacht ontvankelijk is, is de procedure van de klachtbehandeling als volgt:
 - a. De voorzitter beoordeelt of de bejegeningklacht op zichzelf voldoende duidelijk is of dat een nadere toelichting gewenst is. Als een nadere toelichting gewenst is, wint de voorzitter schriftelijk of per e-mail inlichtingen bij klager in.
 - b. De voorzitter stelt degene over wie is geklaagd daarvan, met toezending van de schriftelijke klacht, op de hoogte, zo nodig voorzien van een zakelijke weergave van de toelichting die klager desgevraagd heeft gegeven.
 - c. De in de bejegeningklacht betrokken lid/leden van de Raad van Toezicht, het secretariaat van dat college daaronder begrepen, wordt/worden in de gelegenheid gesteld tot indiening van een schriftelijke reactie of een reactie per e-mail.
 - d. De voorzitter heeft de bevoegdheid informatie in te winnen bij een ieder, bij wie hij dit dienstig acht, dus ook bij de andere bij de betreffende tuchtklacht betrokken partij.
 - e. De voorzitter verstrekt klager afschrift van de eventuele reactie van de beklaagde(n). Hij stelt voorts zowel klager als beklaagde(n) op de hoogte van de ingewonnen informatie.
 - f. De voorzitter kan klager en beklaagde(n) in de gelegenheid stellen schriftelijk of per e-mail te reageren op de inhoud van de sub 5.c bedoelde reactie en de op grond van sub 5.d verkregen ingewonnen informatie.

g. Zodra de procesgang als hiervoor onder a t/m f beschreven is afgesloten, doet de voorzitter daarvan schriftelijk mededeling aan klager en beklagde(n). De voorzitter is bevoegd een mondelinge behandeling te gelasten. De mondelinge behandeling kan via een digitale verbinding plaatsvinden.

6. Indien de bejegeningsklacht gegrond wordt bevonden, kan de uitspraak een aanwijzing inhouden aan het lid of leden van het college om in voorkomende gevallen anders te handelen dan hij/zij gedaan heeft/hebben.
7. De beslissing op de bejegeningsklacht wordt gelijktijdig aan klager en de beklagde gezonden. Tegen de beslissing van de voorzitter staat geen nadere voorziening open.
8. De voorzitter kan beslissen dat ook de andere bij de tuchtklacht betrokken partij wordt geïnformeerd over de klacht en de afhandeling daarvan.
9. Vergoeding van kosten aan klager is uitgesloten.
10. Betreft de klacht een of meer leden van de Centrale Raad van Toezicht (de beroepsinstantie van de Raden van Toezicht) dan zijn de voorgaande artikelen van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat als de klacht de voorzitter betreft, de afhandeling van de klacht plaatsvindt door de plaatsvervangend voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht..
11. De voorzitter van elke Raad van Toezicht en de voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht informeert jaarlijks het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM over het aantal bejegeningsklachten dat in dat jaar zijn binnen gekomen, waarop de klachten betrekking hebben en hoeveel klachten gegrond zijn verklaard. Het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM bespreekt de ontvangen informatie van de voorzitters in het jaarlijkse overleg in algemene zin met de voorzitters en de secretarissen van de (Centrale) Raad van Toezicht met het oog op de vraag of structurele wijzigingen mogelijk en wenselijk zijn om de kwalitatieve afdoening van tuchtklachten te verbeteren.
12. Bejegeningsklachten tegen het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en de medewerkers van de stichting worden schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de voorzitter van het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. De hiervoor in de artikelen 1 t/m 9 gegeven procedure regeling is van overeenkomstige toepassing, tenzij de tekst van de regeling zich daartegen verzet. Indien de klacht is gericht tegen de voorzitter zelf, dan wordt deze ter afdoening in handen gesteld van één van de andere leden van het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
13. Een bejegeningsklacht tegen de Stichting Tuchtrechtspraak van de NVM is niet-ontvankelijk indien deze is binnen gekomen later dan drie maanden nadat de gedraging waarop de klacht ziet, heeft plaatsgevonden.

Deze procedure is vastgesteld door het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak 1 november 2020 en is van toepassing op klachten die na deze datum worden ingediend.