KLACHTREGELING BUREAU FINANCIEEL TOEZICHT

Het bestuur van het Bureau Financieel Toezicht,
Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht,

Besluit

Artikel 1. Begripsbepalingen
In deze regeling wordt verstaan onder:
1. *Bureau:* het Bureau Financieel Toezicht, bedoeld in artikel 110, eerste lid, van de Wet op het Notarisambt en artikel 30, eerste lid, van de Gerechtsdeurwaarderswet;
2. *Bestuur:* het bestuur van het Bureau Financieel Toezicht;
3. *Directeur:* de directeur van het Bureau Financieel Toezicht;
4. *Awb:* de Algemene wet Bestuursrecht;
5. *Klachtadviesprocedure:* de procedure als bedoeld in afdeling 9.3 van de Awb;
6. *Klachtbehandeling:* het onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 en 9.3 van de Awb;
7. *Klachtafdoening:* de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid van de Awb, jo. artikel 9:16 van de Awb indien sprake is van een klachtadviesprocedure.

Artikel 2. Doel
Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 3. Reikwijdte
Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten, bedoeld in artikel 9:4 van de Awb, over bestuursorganen van het Bureau.

Artikel 4. Mondelinge klachten
De directeur of een andere bij het Bureau werkzame persoon wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen en op de waarborgen die de procedure van behandeling van een schriftelijk ingediende klacht biedt.

Artikel 5. Klachtadviesprocedure
Het bestuur kan, bij afzonderlijk besluit, een persoon aanwijzen of een commissie instellen als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb.

Artikel 6. Minnelijke, informele afdoening
1. In iedere fase van de klachtbehandeling gaat het bestuur na of de klager door middel van een informele behandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Het bestuur kan de informele behandeling aan de directeur of zijn vervanger toevertrouwen, ongeacht de stand van de klachtbehandeling.
3. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot het toepassen van deze klachtregeling.
4. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, bevestigt het bestuur dit schriftelijk aan de klager; in deze bevestiging wordt een korte omschrijving van de klacht en de wijze van afhandeling opgenomen.

Artikel 7. Formele eisen aan klacht

1. Indien een klacht niet voldoet aan de in afdeling 9.2 van de Awb opgenomen formele eisen stelt het bestuur de klager in de gelegenheid de klacht binnen een door het bestuur te stellen termijn aan te vullen.
2. Indien een klacht ook na het verstrijken van de in het eerste lid bedoelde termijn niet aan de in dat lid bedoelde formele eisen voldoet vervalt de verplichting om de klacht te behandelen overeenkomstig deze klachtregeling. Het bestuur stelt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 8. Klachtbehandeling

1. Indien niet een persoon is aangewezen of een commissie is ingesteld als bedoeld in artikel 7 van deze regeling, worden klachten behandeld door het bestuur.
2. Het bestuur kan het horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft opdragen aan de voorzitter of een lid van het bestuur.

Artikel 9. Klachtafdoening

1. Een klacht wordt afgedaan door het bestuur.
2. Indien het een klacht over een lid van het bestuur betreft wordt de klacht afgedaan door de voorzitter van het bestuur en als het een klacht over de voorzitter van het bestuur is, wordt de klacht afgedaan door de overige leden van het bestuur.
3. Diegene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt na de klachtafdoening een afschrift van de afdoeningsbrief op de klacht.

Artikel 10. Klachtregistratie en publicatie

1. Het bestuur draagt zorg voor registratie van de klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van het Bureau.

Artikel 11. Bekendmaking

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Artikel 12. Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin de regeling wordt geplaatst.
2. Deze regeling is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling worden ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Artikel 13. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtregeling Bureau Financieel Toezicht.

Toelichting.

1. *Aanleiding.*

   Op 1 juli 1999 is de uniforme klachtregeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin een procedure wordt gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen.
   De Awb-klachtregeling laat onverlet dat de intern-organisatorische uitwerking hiervan door het bestuursorgaan moet worden vastgelegd. De onderhavige regeling ziet op de behandeling en de wijze van afdoening van klachten over bestuur, directeur en medewerkers van het Bureau alsmede op de registratie en publicatie van die klachten. In dit verband wordt er op gewezen, dat in artikel 9:1, tweede lid van de Awb, is bepaald dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

2. *Reikwijdte van de regeling.*

   Klaagschriften
   Deze regeling ziet op de behandeling van klaagschriften met inachtneming van afdeling 9.2 en 9.3 van de Awb. Onder klaagschrift verstaat de Awb: een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager. De Awb verplicht bestuursorganen deze klachten op een bepaalde wijze te behandelen. Zo dient de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging te krijgen, moet hij worden gehoord als hij dat wil en in beginsel binnen zes weken in kennis worden gesteld van de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht. De klachten moeten voorts worden geregistreerd en gepubliceerd.
   Het is niet verplicht een klacht te behandelen als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is of als deze betrekking heeft op een gedraging:
   - waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
   - die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   - waartegen door de klager bezwaar of beroep kan of kon worden ingesteld;
   - die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter is onderworpen, of
   - waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt.

   Als het bestuur besluit de klacht om één van deze redenen niet in behandeling te nemen, dient het de klager daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte te stellen.

   Andere klachten
   De Awb geeft een ieder het recht om te klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens klager of iemand anders heeft gedragen. De Awb verplicht klagers niet hun klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen. Mondeling klagen kan dus ook, evenals klagen over een gedraging jegens een ander dan de klager.
   Ook klachten die niet als klaagschrift in de zin van de Awb kunnen worden aangemerkt, moeten behoorlijk worden afgehandeld. De Awb laat het bestuursorgaan vrij hieraan zelf invulling te geven. Bij de behandeling van dit soort klachten zullen in ieder geval de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht worden genomen.

3. *Publicatie van klachten*

Bij publicatie van klachten geeft het bestuur in ieder geval aan:
- hoeveel klachten er het betreffende jaar zijn ingediend;
- hoeveel er daarvan zijn afgedaan;
- de termijn waarbinnen de klachten zijn afgedaan;
- de aard van de klachten;
- hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard, eventuele conclusies van het bestuur naar aanleiding van klachten en het oordeel van de Nationale ombudsman wanneer een klacht aan deze is voorgelegd.

Deze gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven.
Publicatie van de klachten vindt plaats in het jaarverslag van het Bureau.

Utrecht, 24 september 2002

Het bestuur van het Bureau Financieel Toezicht,
mr R.C. Schoemaker, voorzitter
J.A. van Veldhoven RA, lid
mr H.F. van den Haak, lid