



Klachtenregeling Grondkamers

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *voorzitter*:

de voorzitter van de betrokken grondkamer;

de *secretaris*:

de secretaris van de betrokken grondkamer

2. *betrokkene*:

de persoon op wie de klacht betrekking heeft;

3. *klager*:

de natuurlijk persoon of rechtspersoon die zijn ongenoegen over een gedraging als bedoeld in artikel 2, kenbaar maakt.

Artikel 2.

Geklaagd kan worden over een gedraging in de ruimste zin van het woord van de grondkamer, haar leden en deskundigen, haar medewerkers, de secretaris of de voorzitter.

Artikel 3

Een klacht moet

- schriftelijk worden ingediend
- in de Nederlandse taal worden gesteld
- worden ondertekend
- bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener/klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging;

Artikel 4

Niet geklaagd kan worden over beslissingen van de grondkamer.

Artikel 5

Over een gedraging kan zes maanden nadat deze ter kennis is gekomen aan de klager, niet meer geklaagd worden.

Niet gedagtekende klaagschriften worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 6

De klacht kan worden ingediend bij de griffie van de Grondkamer, Postbus 40111, 8004 DC Zwolle.

De secretaris registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7

De klacht wordt behandeld door de voorzitter van een andere Grondkamer dan waartegen de klacht is gericht volgens het schema: Grondkamer Noord, Oost, Zuid, Zuidwest, Noordwest en Noord.

De voorzitter kan in iedere fase van de klachtbehandeling nagaan of klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden kan worden gesteld.

Zodra de voorzitter naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 8. Bijstand en vertegenwoordiging

De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of zich laten vertegenwoordigen. De voorzitter kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 9. Ontvangstbevestiging, door-en terugzending

De secretaris verstrekt betrokkene een kopie van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken en verzoekt een reactie.

Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling

De voorzitter is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de voorzitter de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 11. Gelegenheid tot horen

De voorzitter kan de klager en betrokkene in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.

Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12. Behandeling en beslissing

De voorzitter handelt de klacht af binnen zes weken na de ontvangst van het klaagschrift. Indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid, toepassing wordt gegeven, bedraagt deze termijn tien weken.

De voorzitter kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenboek van het secretariaat. Aan de klager wordt een ontvangstbevestiging van zijn klacht gezonden. Tevens wordt hij gewezen op de klachtenregeling van de grondkamer door verwijzing naar de internetsite.

Artikel 13. Afdoening

De voorzitter stelt de klager en betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 14.

In bijzondere gevallen kan de voorzitter afwijken van onderdelen van deze regeling. Kosten die klager maakt worden niet vergoed.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014.