

KLACHTENREGLEMENT VOLKSKREDIETBANK NOORD-OOST GRONINGEN

Vastgesteld door het Algemeen Bestuur op 14 december 2006, laatstelijk gewijzigd per besluit van het Dagelijks Bestuur d.d. 16 juni 2016;

Inhoudsopgave

Titel 1. Inleidende bepalingen	2
Artikel 1: <i>Begripsbepalingen</i>	2
Titel 2. Algemeen.....	2
Artikel 2: <i>Klaagschrift</i>	2
Artikel 3: <i>Formele vereisten</i>	2
Artikel 4: <i>Vertegenwoordiging</i>	2
Artikel 5: <i>Termijn indienen klaagschrift</i>	3
Artikel 6: <i>Overschrijding termijnen</i>	3
Artikel 7: <i>Uitspraken</i>	3
Artikel 8: <i>Overige bepalingen</i>	3
Titel 3. Klachtafhandeling door het bestuursorgaan	4
Artikel 9: <i>Horen</i>	4
Artikel 10: <i>Beslissingstermijn</i>	4
Artikel 11: <i>Klachtafhandeling</i>	4
Titel 4. Hogere voorziening	4
Artikel 12: <i>Beroep inzake een financiële dienst of financieel produkt</i>	4
Artikel 13: <i>Alternatieve beroepsmogelijkheid inzake beschermingsbewind</i>	4
Artikel 14: <i>Alternatieve beroepsmogelijkheid</i>	5
Titel 5. Slotbepalingen	5
Artikel 15: <i>Kosten</i>	5
Artikel 16: <i>Geheimhouding / privacy</i>	5
Artikel 17: <i>Inwerkingtreding</i>	5
Artikel 18: <i>Citeertitel</i>	5

Titel 1. Inleidende bepalingen

Artikel 1: *Begripsbepalingen*

- a) Awb : Algemene wet bestuursrecht
- b) bejegening : de manier waarop een belanghebbende door een medewerker van de Volkskredietbank verbaal of non-verbaal is behandeld;
- c) belanghebbende : degene die geconfronteerd werd met een gedraging van een medewerker van de Volkskredietbank als bedoeld in sub i);
- d) beroepschrift : een op schrift gestelde verklaring, ingediend door indiener die zich richt tegen een beslissing op het klaagschrift.
- e) beschermingsbewind : bewindvoering als bedoeld in titel 19 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
- f) bestuursorgaan : het dagelijks bestuur van de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen
- g) financieel product : een product als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht voor zover dit product door de Volkskredietbank wordt aangeboden;
- h) financiële dienst : het aanbieden of bemiddelen ter zake van een financieel product;
- i) indiener : belanghebbende of gemachtigde die een op schrift gestelde klacht heeft ingediend;
- j) klaagschrift : een door indiener op schrift gestelde en bij de Volkskredietbank ingediende klacht, niet zijnde een enkele (mondelinge) uiting van ongenoegen over een bepaalde gang van zaken;
- k) klacht : uiting van onvrede betreffende een handeling c.q. gedraging van een medewerker van de Volkskredietbank bij de uitoefening van zijn functie;
- l) rechthebbende : de persoon waarvan één of meerdere goederen door de rechtbank onder beschermingsbewind zijn gesteld, als bedoeld in titel 19 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
- m) Volkskredietbank : de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen.
- n) Wgs : Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Titel 2. Algemeen

Artikel 2: *Klaagschrift*

Het indienen van een klacht geschiedt door het indienen van een op schrift gestelde verklaring bij het bestuursorgaan.

Artikel 3: *Formele vereisten*

1. Het klaagschrift dient door indiener ondertekend te worden en bevat tenminste:
 - a) de naam en adres van indiener;
 - b) de datum;
 - c) een omschrijving van de handeling c.q. gedraging waarover wordt geklaagd.
2. Indien niet is voldaan aan het in lid 1 gestelde of aan enig ander bij deze regeling gesteld vereiste voor een klacht, kan worden besloten het klaagschrift niet inhoudelijk te beoordelen (niet ontvanke-lijk te verklaren) mits indiener in de gelegenheid is gesteld het verzuim binnen een vastgestelde termijn te herstellen.
3. De in lid 2 bedoelde termijn bedraagt veertien dagen.

Artikel 4: *Vertegenwoordiging*

1. Indien belanghebbende zich laat vertegenwoordigen, dient hiervan bij indiening van het klaagschrift een door belanghebbende ondertekend bewijsstuk te worden overlegd.
2. Het bestuursorgaan zendt de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde.

Artikel 5: *Termijn indienen klaagschrift*

1. De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt twee maanden.
2. De termijn vangt aan met ingang van de dag waarop de handeling c.q. gedraging waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
3. Een klaagschrift is tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn is ontvangen.
4. Bij verzending per post is een klaagschrift tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn per post is bezorgd, mits het niet later dan een week na de afloop van de termijn is ontvangen.

Artikel 6: *Overschrijding termijnen*

Ten aanzien van een na afloop van de termijn ingediend klaagschrift blijft de verklaring dat het klaagschrift niet inhoudelijk beoordeeld zal worden achterwege, indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat indiener in verzuim is geweest.

Artikel 7: *Uitspraken*

1. De beslissingen die het bestuursorgaan op grond van een klaagschrift kan nemen zijn:
 - a) de klacht niet-ontvankelijk te verklaren (de klacht niet inhoudelijk te beoordelen);
 - b) zich te onthouden van een oordeel;
 - c) geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren van de klacht;
 - d) de klacht ongegrond te verklaren.
2. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien:
 - a) de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend welke met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de indiener bezwaar gemaakt kan/had kunnen worden;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e) de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f) het belang van indiener dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet-ontvankelijk verklaren wordt indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
4. Het bestuursorgaan kan zich van een oordeel onthouden indien zij in onvoldoende mate zekerheid kan verkrijgen omtrent de feiten.

Artikel 8: *Overige bepalingen*

1. Het bestuursorgaan bevestigt schriftelijk de ontvangst van een ingediend klaagschrift bij de indiener.
2. Op het klaagschrift wordt de datum van ontvangst aangetekend.
3. Indien een klaagschrift onjuist is geadresseerd, wordt het nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan het bevoegde orgaan c.q. de bevoegde persoon.
4. Een klaagschrift kan schriftelijk worden ingetrokken.
5. Tijdens het horen kan de intrekking ook mondeling geschieden.

Titel 3. Klachtafhandeling door het bestuursorgaan

Artikel 9: *Horen*

1. Voordat het bestuursorgaan op het klaagschrift beslist, stelt het de indiener in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10: *Beslissingstermijn*

1. Het bestuursorgaan beslist binnen een termijn van zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 3 lid 2 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan haar beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
4. Indien het bestuursorgaan niet, of niet binnen de in de leden 1 en 3 gestelde termijnen heeft beslist, wordt het klaagschrift geacht niet gegrond te zijn verklaard.

Artikel 11: *Klachtafhandeling*

1. Indien het klaagschrift voldoet aan het in artikel 3 gestelde, vindt op grond daarvan de beoordeling van het klaagschrift plaats.
2. Het bestuursorgaan kan besluiten advies van een derde(-deskundige) in te winnen.
3. De beslissing op het klaagschrift dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld.
4. Voor zover de beoordeling van het klaagschrift daarvoor aanleiding geeft, neemt het bestuursorgaan passende maatregelen.
5. De beslissing wordt bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan indiener.
6. Indien de mogelijkheid van een hogere voorziening openstaat, wordt indiener bij de bekendmaking hierop gewezen.

Titel 4. Hogere voorziening

Artikel 12: *Beroep inzake een financiële dienst of financieel produkt*

1. Het instellen van beroep geschiedt door indiening van een klacht bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).
2. De stichting behandelt de klacht conform de klachtenregeling van de KiFiD.
3. Beroep kan slechts worden ingesteld na een beslissing op een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 van dit reglement.
4. De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee maanden en vangt aan met ingang van de dag na die waarop de beslissing waartegen wordt opgekomen, is verzonden.

Artikel 13: *Alternatieve beroepsmogelijkheid inzake **beschermingsbewind***

1. Indien rechthebbende van mening is dat de bewindvoerder zijn werk niet naar behoren uitvoert, kan rechthebbende zich wenden tot de kantonrechter van de rechtbank die hem onder bewind heeft gesteld.
2. Alvorens uw beroep in behandeling te nemen, kan de kantonrechter verzoeken eerst de klachtenprocedure van de Volkskredietbank, zoals is opgenomen in dit reglement, te doorlopen.
3. Rechthebbende dient voor informatie over de termijn waarbinnen dit moet gebeuren, zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de betreffende rechtbank.

Artikel 14: Alternatieve beroepsmogelijkheid

1. In alle gevallen kan tevens beroep worden ingesteld door indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman.
2. Beroep kan slechts worden ingesteld na een beslissing op een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 van dit reglement.
3. De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt één jaar en vangt aan met ingang van de dag na die waarop de gedraging waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.

Titel 5. Slotbepalingen

Artikel 15: Kosten

De door de indiener van het klaagschrift gemaakte kosten voor de behandeling van het klaagschrift komen in beginsel voor zijn eigen rekening. Indien het bestuursorgaan daartoe redenen aanwezig oordeelt, kan zij anders besluiten.

Artikel 16: Geheimhouding / privacy

1. Het bestuursorgaan is gehouden tot strikte geheimhouding van al hetgeen haar in het kader van een klachtenprocedure ter kennis komt, voor zover geheimhouding redelijkerwijs geboden is;
2. Het bestuursorgaan zal geen persoonsgegevens van cliënten verwerken in openbare stukken, zoals jaarverslagen, noch deze op enigerlei andere wijze openbaar maken.

Artikel 17: Inwerkingtreding

1. Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop het klachtenreglement door het Algemeen Bestuur is vastgesteld.
2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding van dit klachtenreglement vervallen alle eerdere klachtenregelingen en -reglementen van de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen.

Artikel 18: Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als: "Klachtenreglement Volkskredietbank Noord-Oost Groningen".

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de
Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Op 14 december 2006

De voorzitter,

De secretaris,