

## Klachtenregeling DNB

### 1. Inleiding

DNB en haar medewerkers gedragen zich steeds juist, zorgvuldig en respectvol. Niet alleen tegenover elkaar maar ook tegenover derden en zowel binnen als buiten DNB. Toch kan het voorkomen dat het doen en laten van DNB of haar medewerkers leidt tot onvrede. In eerste instantie zal geprobeerd (moeten) worden onderling tot een oplossing te komen. Indien dat niet mogelijk blijkt kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van DNB. De klachtencommissie behandelt klachten van medewerkers over andere medewerkers of over handelingen van de organisatie DNB en van externe personen over DNB of haar medewerkers.

### 2. Klachtencommissie

2.1. De Directie benoemt een klachtencommissie bestaande uit een voorzitter en tenminste twee leden en twee plaatsvervangende leden. De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris. De leden en de secretaris van de klachtencommissie zijn werkzaam bij DNB. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam bij DNB.

2.2. Een lid van de klachtencommissie moet zich verschonen indien hij betrokken is bij (de omstandigheden rond) de klacht of wanneer (de schijn van) belangenverstrengeling bestaat. Het lid wordt dan vervangen door één van de plaatsvervangende leden.

2.3 De klachtencommissie heeft tot taak:

- Te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- Een ontvankelijke klacht te onderzoeken en;
- De directie te adviseren over de gegrondheid van de klacht en over eventueel te nemen maatregelen.

### 3. Indienen klacht

3.1 De klager dient schriftelijk een klacht in bij de klachtencommissie met daarin een beschrijving van de feiten en omstandigheden, de klacht, en naam en adres van de klager.

3.2 Desgewenst kan de klachtencommissie de klager vragen om een mondelinge toelichting op de ingediende klacht.

3.3 De klager kan zich laten bijstaan door een zelfgekozen adviseur.

3.4 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen een week de ontvangst van de klacht en informeert de beklagde en de directie over de ontvangst en inhoud van de klacht.

#### **4. In behandeling nemen van een klacht**

4.1 De klachtencommissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen wanneer:

- Klager niet heeft geprobeerd langs een andere weg tot een oplossing te komen;
- Deze eerder door de klachtencommissie is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten;
- De gedraging waarop de klacht betrekking heeft langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- Ter zake een gerechtelijke procedure loopt of is afgerond;
- De gedraging waarop de klacht betrekking heeft onderwerp is van opsporing of vervolging door politie of justitie;
- De gedraging waarop de klacht betrekking heeft deel uitmaakt van algemeen beleid of beleidsuitvoering van DNB;
- Door de klager bezwaar, zoals voorzien in de Algemene wet bestuursrecht, gemaakt had kunnen worden;
- Door de klager beroep, zoals voorzien in de Algemene wet bestuursrecht, kan of kon worden ingesteld of;
- Het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd onmiskenbaar onvoldoende is;
- De klacht kennelijk ongegrond is.

4.2 De klachtencommissie oordeelt binnen vier weken na ontvangst van een klacht of deze ontvankelijk is en zij derhalve de klacht in behandeling neemt. De secretaris van de klachtencommissie informeert de klager, de beklagde en de directie ter zake.

#### **5. Behandeling klacht**

5.1 De klachtencommissie doet zorgvuldig onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Daartoe hoort de klachtencommissie de klager en de beklagde. Waar nodig pleegt de klachtencommissie wederhoor. Zo nodig hoort de klachtencommissie ook andere personen.

5.2 De klachtencommissie kan desgewenst een (externe) deskundige inschakelen om haar te adviseren.

5.3 De klachtencommissie heeft toegang tot alle documenten, systemen en personen voor zover nodig om tot haar oordeel te kunnen komen. De desbetreffende personen zijn verplicht hun medewerking te verlenen.

5.4 Een ieder die bij de behandeling van een klacht is betrokken betracht daarover strikte geheimhouding. Behoudens een eventuele wettelijke plicht tot openbaarmaking is het verschaffen van informatie aan niet bij de klacht betrokken personen niet toegestaan, tenzij dat noodzakelijk is voor de adequate behandeling van de klacht. De privacy van klager en beklagde wordt gewaarborgd.

5.5 Deze geheimhouding belet de afdeling Compliance & Integriteit niet het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten jaarlijks geanonimiseerd te publiceren.

## **6. Oordeel klachtencommissie en besluit directie**

6.1 Nadat de klachtencommissie haar onderzoek heeft afgerond informeert zij de directie, dan wel een daartoe door de directie aangewezen verantwoordelijke functionaris, over haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht wordt gegrond verklaard indien de gedraging waarover geklaagd wordt, gelet op de omstandigheden van het geval, niet behoorlijk was.

6.2 De klachtencommissie kan bij haar oordeel een advies opnemen over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

6.3 De klachtencommissie informeert de leidinggevende van de beklagde over haar oordeel en eventuele advies.

6.4 De directie besluit of zij het oordeel en eventuele advies van de klachtencommissie overneemt. De directie kan, gemotiveerd, afwijken van het oordeel en eventuele advies van de klachtencommissie.

6.5 In afwijking van het bepaalde in het vorige lid, is het oordeel en eventuele advies van de klachtencommissie over bezwaren ten aanzien van de uitvoering en toepassing van het Sociaal Plan DNB bindend.

6.6 De directiesecretaris informeert de klager en de beklagde over het besluit van de directie.

## **7. Termijn voor oordeelsvorming en besluitvorming**

7.1 Uiterlijk zes weken nadat de klachtencommissie heeft geoordeeld dat de klacht ontvankelijk is komt de klachtencommissie tot een oordeel en eventueel advies en stuurt dit naar de directie. Deze termijn kan één maal met vier weken worden verlengd.

7.2 De directie beslist uiterlijk twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en eventueel te nemen maatregelen.

## **8 Bezwaar**

8.1 Tegen besluiten van de directie op grond van deze regeling staat geen bezwaar open.

## **9. Rapportage en registratie**

9.1 De directiesecretaris stuurt een afschrift van het besluit van de directie naar de afdeling Compliance & Integriteit.

9.2 De afdeling Compliance & Integriteit draagt zorg voor de jaarlijkse geanonimiseerde publicatie van het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

## **10. Slotbepaling**

Deze regeling vervangt per 1 februari 2016 de Klachtenregeling voor externen, de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen, de Algemene interne klachtenprocedure en de bezwaarregeling van het Sociaal Plan DNB.