

## Klachtenregeling De Nederlandsche Bank N.V.

### Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop DNB (of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van DNB) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van DNB.

#### Box I - Wat is een 'bepaalde aangelegenheid'?

- a. Het moet gaan om een *daadwerkelijke* gedraging. De gedraging moet in het verleden liggen. Er kan dus niet worden geklaagd over een in de toekomst te verwachten gedraging.
- b. Beleid of beleidsuitvoering in het algemeen van DNB voldoet niet aan het vereiste van 'een bepaalde aangelegenheid' en klachten dan wel wensen daarover over kwalificeren zich dus niet als klacht in de zin van de klachtenregeling en worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. Deze worden doorgeleid aan Publieksvoorlichting van DNB.
- c. Als een klager niet tevreden is over de wijze waarop een *financiële instelling* heeft gehandeld ten opzichte van die klager, dan kan daarover evenmin een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van DNB. De systematiek van het financiële toezicht is namelijk zo dat DNB (noch haar klachtencommissie) treedt in de relatie tussen financiële instellingen en hun klanten. Dit blijkt bijvoorbeeld uit artikel 152, eerste lid, onder c, Pensioenwet: "*De toezichthouder treedt bij de uitoefening van het toezicht op de naleving van deze wet niet in de beoordeling van de individuele rechtsverhouding tussen . . . een pensioenuitvoerder en een aanspraak- of pensioengerechtigde*".
- d. De klachtencommissie stuurt ook dit soort grieven door aan DNB Publieksvoorlichting, die klager kan voorzien van informatie waar klager met dit soort punten wél terecht kan, zoals bij het *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening* (Kifid).

### Artikel 2

1. DNB draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
2. Ten behoeve van een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten benoemt de directie een klachtencommissie bestaande uit een voorzitter en ten minste zes leden.
3. De klachtencommissie heeft tot taak:
  - a. vast te stellen of het ontvangen klaagschrift zich kwalificeert als klacht in de zin van deze regeling;
  - b. te beslissen of zij de klacht in behandeling neemt;
  - c. een in behandeling genomen klacht te onderzoeken; en
  - d. de directie te adviseren over de gegrondheid van de klacht en over eventueel te nemen maatregelen.

4. De directie kan de klachtencommissie slechts in het algemeen instructies geven.
5. Klager kan zich op eigen kosten laten bijstaan door een zelfgekozen adviseur.

**Box II - Behandeling van mondelinge klachten**

- a. Ook mondelinge klachten worden zorgvuldig behandeld door DNB.
- b. De behandeling van mondelinge klachten hoeft niet door de klachtencommissie plaats te vinden. Ook andere afdelingen van DNB, zoals DNB publieksvoorlichting of de inhoudelijk meest betrokken afdeling, kunnen mondelinge klachten afhandelen.
- c. De behandeling van mondelinge klachten is minder formeel, wat ook blijkt uit het feit dat de meeste artikelen uit deze regeling zien op de behandeling van schriftelijke klachten.
- d. Als degene binnen DNB die de mondelinge klacht ontvangt niet al in het eerste contact een bevredigend antwoord kan geven, zal DNB in beginsel op een later moment een nadere reactie geven.
- e. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist. Als de klager echter uitdrukkelijk om een schriftelijke reactie vraagt, zal DNB hier in beginsel aan tegemoetkomen.

**Artikel 3**

1. De leden en de secretaris van de klachtencommissie zijn werkzaam bij DNB. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam bij DNB.
2. Voorzitter en leden worden benoemd door de directie. Voorzitter en leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar en kunnen worden herbenoemd. Bij ontstentenis of belet van de voorzitter, is het lid van de klachtencommissie dat op dat moment het langst zitting heeft in de klachtencommissie, voorlopig met de taken van de voorzitter belast als plaatsvervangend voorzitter.
3. Functieprofielen voor voorzitter, leden en secretarissen van de klachtencommissie worden opgesteld door de afdeling compliance en integriteit en afgestemd met de Ondernemingsraad van DNB, de bij de DNB cao betrokken vakbonden, de afdeling verantwoordelijk voor human resources, en de secretarissen van de commissie. Selectie van kandidaten voor vacatures vindt plaats door een selectiecommissie onder voorzitterschap van de afdeling compliance en integriteit, waarin daarnaast plaatsneemt een vertegenwoordiger van de afdeling human resources en de secretarissen van de commissie.

**Box III – Benoemingstermijn en diversiteit**

- a. Voor de benoemingstermijn en maximale benoemingsduur wordt aangesloten bij de termijnen voor commissarissen uit de corporate governance code.
- b. Bij haar bemensing houdt de klachtencommissie rekening met een brede samenstelling wat betreft achtergrond, persoonlijkheid, gender, vaardigheden, expertise/kennis, sectoren binnen DNB, en verdeling medewerker/manager.

4. Het lidmaatschap is in ieder geval niet verenigbaar met de volgende functies: medewerkers van de afdeling verantwoordelijk voor human resources, de afdeling verantwoordelijk voor compliance en integriteit en voor het directiesecretariaat; leden van de OR; bestuursleden dan wel kaderleden van de bij de DNB cao betrokken vakbonden; en de vertrouwenspersonen.
5. Communicatie van de klachtencommissie met de directie, of van de directie aan betrokkenen, verloopt in beginsel via de (plv.) secretaris van de vennootschap.
6. De klachtencommissie wordt ondersteund door ten minste één secretaris, aangesteld door de klachtencommissie.
7. Stukken die van de klachtencommissie uitgaan, worden ondertekend door de voorzitter of de secretaris.
8. De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door een interne of externe deskundige.
9. De klachtencommissie heeft toegang tot alle bij DNB aanwezige documenten, systemen en voor DNB werkzame personen voor zover nodig om tot haar oordeel te kunnen komen. De desbetreffende personen zijn verplicht hun medewerking te verlenen.

#### Artikel 4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 13 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam, adres en (indien beschikbaar) e-mailadres van de indiener;
  - b. de dagtekening; en
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

#### **Box IV - Elektronisch contact met de klachtencommissie**

- a. De klachtencommissie ontvangt klachten bij voorkeur per e-mail op het mailadres [klachtencommissie@dnb.nl](mailto:klachtencommissie@dnb.nl)
- b. Bij elektronisch en schriftelijk ingediende klachten geldt de datum van ontvangst door de klachtencommissie als datum van de klacht.

#### **Box V - Omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht**

- a. Als de commissie zich onvoldoende beeld van de klacht kan vormen, zal zij klager verzoeken aanvullende informatie te verstrekken.

#### Artikel 5

1. Zodra DNB naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

2. Klager kan op elk moment van de klachtprocedure schriftelijk aan de klachtencommissie de wens aangeven de behandeling van de klacht te laten staken.
  - a. De klachtencommissie zal hiervan mededeling doen aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ('beklaagde') en beklagde vragen of deze de behandeling van de klacht wenst voort te zetten.
  - b. Indien beklagde de behandeling van de klacht niet wenst voort te zetten, en de klachtencommissie zelf niet besluit tot ambtshalve voorzetting van de behandeling van de klacht, zal de commissie de directie adviseren de behandeling van de klacht te staken.
  - c. Hierbij kan de klachtencommissie de directie adviseren maatregelen te treffen. De artikelen 11-12 zijn van overeenkomstige toepassing.

**Box VI - Niet verder toepassen klachtenregeling**

- a. De klachtencommissie en secretaris zijn goed bekend met DNB en daardoor soms in de gelegenheid klager in een vroeg stadium in contact te brengen met het verantwoordelijke onderdeel van DNB. Dergelijk contact leidt er geregeld toe dat klager geen behoefte meer heeft diens klacht voort te zetten. De secretaris zal in dat geval navraag doen of DNB naar de tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Als dat het geval is, kan de klachtbehandeling worden afgesloten. Er kunnen uiteraard ook andere redenen zijn voor de klager om de behandeling niet te willen voortzetten.

**Artikel 6**

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

**Box VII - Ontvangstbevestiging**

- a. De klachtencommissie streeft ernaar de ontvangstbevestiging binnen 2 weken na ontvangst van de klacht te versturen (in beginsel per e-mail).
- b. Een ontvangstbevestiging is niet nodig als de klacht binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld.
- c. De klachtencommissie stuurt met de ontvangstbevestiging tevens toe aan beklagde de link naar de betreffende internetpagina waarop de klachtenregeling is te downloaden.

**Artikel 7**

1. De daadwerkelijke behandeling van de klacht geschiedt door een voor die klacht samengestelde commissie, bestaande uit de voorzitter van de klachtencommissie en twee door de voorzitter aangewezen leden.
2. De in het vorige lid bedoelde personen zijn niet betrokken geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, en ook anderszins is er geen sprake van (schijn van) belangenverstrengeling.
3. Mocht, al dan niet op aangeven van klager of beklagde, blijken dat er wel sprake is van eerdere betrokkenheid en/of belangenverstrengeling, dan zal

het betreffende lid van de klachtencommissie zich verschonen en zich laten vervangen door één van de andere leden.

4. Bij eerdere betrokkenheid en/of belangenverstrengeling van de voorzitter van de klachtencommissie, dan wel bij diens langdurende afwezigheid, zal deze als voorzitter voor de behandeling van de betreffende klacht worden vervangen.

## Artikel 8

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld;
  - b. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door klager beroep kan worden ingesteld (tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit), of beroep kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; of
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

### Box VIII - Klachten over gebeurtenissen van langer dan een jaar terug

- a. Als een gedraging langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden hoeft de klachtencommissie de klacht dus niet te behandelen. Zij zal dat in principe toch doen, als klager aantoont dat de negatieve effecten van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, pas minder dan een jaar voor indiening van de klacht merkbaar werden voor klager.

### Box IX - Klachtprocedure en bezwaarschriftprocedure

- a. Deze klachtenregeling gaat over de gevallen waarin over een gedraging van DNB een klacht wordt ingediend, die via deze regeling wordt afgedaan.
- b. Bij een gedraging van DNB kan echter ook sprake zijn van een besluit zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. Tegen dergelijke besluiten staat voor diegene die daardoor worden geraakt (de 'belanghebbenden') bestuursrechtelijk bezwaar open. Een belanghebbende kan tegen een gedraging van DNB dat tevens een besluit is, dus opkomen via het indienen van een klacht of via het maken van bezwaar.
- c. Wanneer een klager als belanghebbende opkomt tegen een gedraging van DNB waartegen bezwaar openstaat, zal het als een bezwaarschrift worden behandeld door de Divisie Juridische Zaken van DNB, tenzij duidelijk is dat

klager niet de bedoeling heeft om tegen het *besluit* bezwaar te maken. Als klager het namelijk eens is met het genomen besluit, maar bijvoorbeeld ontevreden is over de *bejegening door DNB daarbij* of de *verstreken tijd* tot het besluit is genomen, zullen klachten daarover worden behandeld door de klachtencommissie.

2. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - a. het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - b. klager in geval van een interne klacht, niet eerst heeft geprobeerd langs een andere weg tot een oplossing te komen; of
  - c. het een (Europese) aanbesteding van DNB betreft, in welk geval de klachtencommissie de klacht zal doorsturen aan de klachtencommissie aanbestedingen van DNB.

**Box X - Voorbeeld onvoldoende belang klager / of van gewicht gedraging**

- a. Als iemand bijvoorbeeld klaagt over een gedraging van DNB waarvoor DNB al excuses heeft aangeboden en maatregelen heeft genomen om herhaling te voorkomen, zal de klachtencommissie dit in het algemeen niet in behandeling nemen, vanwege onvoldoende belang.
- b. Stel dat DNB spelfouten maakt in een bericht aan een persoon. Dan neemt de commissie een klacht daarover in beginsel niet in behandeling, omdat dit wel een onjuiste gedraging is, maar van onvoldoende gewicht.

**Box XI - Voorbeelden van een oplossing langs een andere weg**

- a. Als een DNB medewerker niet tevreden is met de openingstijden van het DNB bedrijfsrestaurant, kan de klachtencommissie verlangen dat klager dit eerst bespreekt met de afdeling verantwoordelijk voor facilitair management.
- b. Als een DNB medewerker het niet eens is met diens manager over de jaarlijkse beoordeling, moet die medewerker dit in beginsel eerst bespreken met diens manager en/of met de afdeling verantwoordelijk voor human resources.
- c. Als een DNB medewerker het niet eens is met het feit dat sprake is van een (on)gewijzigde of (niet)passende functie zoals bedoeld in het Sociaal Plan, moet die medewerker dit in beginsel eerst bespreken conform de procedure in het Sociaal Plan.
- d. Het kan ook voorkomen dat het meer voor de hand ligt een procedure te starten onder de *Regeling (vermoedens) van misstanden* van DNB. De klachtencommissie kan klager daarop wijzen.
- e. Ook kan de commissie in daarvoor in aanmerking komende gevallen aan klager suggereren eerst een oplossing te zoeken via mediation, of door een gesprek met de leidinggevende; inschakelen van een vertrouwenspersoon; het betrekken van de Vereniging van Werknemers of andere bij DNB betrokken vakbond; of het betrekken van de Ondernemingsraad.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk, maar in elk geval uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

4. Als de klachtencommissie besluit een klacht in behandeling te nemen, wordt klager zo spoedig mogelijk hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Tevens informeert de klachtencommissie de directie in algemene bewoordingen over de ontvangst en inhoud van de klacht. In het geval de commissie op grond van dit artikel besluit de klacht niet in behandeling te nemen, kan zij afzien van het informeren van de directie.
5. Beklaagde ontvangt zo spoedig mogelijk nadat de klachtencommissie heeft besloten de klacht in behandeling te nemen een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken. De klachtencommissie kan besluiten de leidinggevenden van beklaagde ook een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken te verstrekken, als de klachtencommissie oordeelt dat daarmee een zwaarwegend belang is gediend.
6. De klachtencommissie kan beklaagde in de gelegenheid stellen een schriftelijke reactie op de klacht bij de klachtencommissie aan te leveren. De klachtencommissie verspreidt deze reactie na ontvangst ook aan klager.

#### **Box XII - Versturen klacht aan beklaagde**

- a. Ook als de klacht niet in behandeling wordt genomen, kan de klachtencommissie besluiten deze ter informatie aan de beklaagde door te sturen.
- b. Dit betreft bijvoorbeeld algemene klachten die zien op het beleid of de beleidsuitvoering van DNB. Hoewel de klachtencommissie deze klachten niet in behandeling kan nemen (zie toelichting (b) in het boxje bij artikel 1), kan de klacht wel een signaal bevatten over het beleid van DNB, en kan het daarom nuttig zijn voor het verantwoordelijke organisatieonderdeel van DNB kennis van te nemen van de klacht.

### **Artikel 9**

1. De klachtencommissie stelt de klager en beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Waar nodig pleegt de klachtencommissie wederhoor. Zo nodig hoort de klachtencommissie ook andere personen.
2. Van het horen van klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat klager gebruik wil maken van het recht te worden gehoord; of
  - c. klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

#### **Box XIII - Voorbeelden van een kennelijk ongegronde klacht**

Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een kennelijk ongegronde klacht:

- a. als iemand klaagt dat door bluswerkzaamheden aan een DNB pand schade zou zijn ontstaan bij klager, terwijl er nooit brand is geweest.
- b. als iemand klaagt over een specifieke medewerker van DNB, terwijl duidelijk

is dat die persoon nooit bij DNB heeft gewerkt.

- c. Als iemand erover klaagt het inhoudelijk niet eens te zijn met een beleidsstandpunt van DNB dat bijvoorbeeld wordt gecommuniceerd aan klager door Publieksvoorlichting van DNB.

3. Zowel klager als beklagde mogen één persoon meenemen naar de hoorzitting, mits dit tijdig tevoren is aangemeld bij de klachtencommissie.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Box XIV - Informatie over de hoorzittingen**

- a. In beginsel leidt de voorzitter van de commissie de hoorzitting, tenzij voorzitter en leden besluiten dat een ander lid de hoorzitting voorzit.
- b. Als één van de leden is verhinderd en niet kan worden vervangen, nemen de andere leden diens rol in de hoorzitting in beginsel waar.
- c. Klager en beklagde worden in beginsel in één hoorzitting in elkaars aanwezigheid gehoord, zodat hoor en wederhoor goed kan worden geborgd. Alleen in uitzonderlijke situaties wordt van dit uitgangspunt afgeweken.
- d. De voorzitter zorgt voor een veilige sfeer en grijpt in wanneer een partij deze verstoort, bijvoorbeeld door die partij te vragen de hoorzitting te verlaten.
- e. De persoon die klager of beklagde begeleidt op de zitting kan een extern (juridisch) adviseur zijn, maar ook familie, vriend, collega of een ander.
- f. In het kader van hoor en wederhoor toetst de voorzitter geregeld een uitspraak van de ene partij bij de andere partij, om zo een completer beeld te krijgen van de situatie.
- g. Klager en beklagde spreken elkaar in beginsel niet rechtstreeks aan, maar doen dat via de voorzitter.
- h. In het algemeen duurt een hoorzitting ongeveer één à anderhalf uur.

#### **Box XV - Verslaglegging door de klachtencommissie**

- a. De secretaris van de klachtencommissie maakt een verslag van de hoorzitting
- b. In beginsel wordt alleen een verslag op hoofdlijnen gemaakt.
- c. Een verslag wordt gehecht aan het advies aan de directie en komt op die manier ook beschikbaar voor klager en beklagde.

### **Artikel 10**

1. De klacht wordt afgehandeld binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtencommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en beklagde.
3. Verder verdagen is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
4. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen over te nemen maatregelen, aan de directie. Een verslag van de hoorzitting wordt als bijlage bij het advies gevoegd.



5. De klachtencommissie zendt de informatie bedoeld in het vorige lid ook toe aan klager en beklagde. De klachtencommissie kan besluiten de leidinggevendenden van klager en/of beklagde ook de informatie als bedoeld in het vorige lid toe te zenden, als de klachtencommissie oordeelt dat daar een zwaarwegend belang mee is gediend.

**Box XVI - Termijnen in het kader van de klachtafhandeling**

- a. Ontvangstbevestiging in beginsel binnen twee weken na ontvangst klacht.
- b. De commissie informeert klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht of de commissie de klacht (niet) in behandeling neemt.
- c. Klachtafhandeling wordt in beginsel afgerond binnen tien weken na ontvangst van de klacht, dit is inclusief de in artikel 11 lid 1 genoemde termijn van vier weken voor de directie om te beslissen op het advies van de commissie.
- d. De commissie kan de afhandeling maximaal vier weken verdagen, waarmee de klachtafhandeling dus in beginsel maximaal veertien weken duurt.
- e. Verder uitstel is mogelijk als klager daarmee instemt.
- f. Tijdens de klachtafhandeling kan de commissie de behandeling aanhouden, bijvoorbeeld zolang een informatieverzoek van de commissie aan de klager niet is afgehandeld. De termijnen genoemd onder b-e lopen dan niet door. Stel dat de beklagde een redelijk verzoek om aanhouding van behandeling indient, wordt dit alleen ingewilligd als de klager daarmee instemt.

**Artikel 11**

1. De directie komt binnen vier weken na ontvangst van het advies door de klachtencommissie (en met inachtneming van de totale behandeltermijn zoals genoemd in artikel 10, lid 1 en 2) tot een oordeel over de klacht en stelt klager en beklagde (en waar relevant hun leidinggevendenden) en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar conclusie inzake de klacht alsmede van de eventuele maatregelen die de zij daaraan verbindt.
2. Inzake de maatregelen zoals bedoeld in lid 1, informeert de directie de voor uitvoering van deze maatregelen verantwoordelijke functionaris binnen DNB.
3. De directie stuurt een afschrift van het oordeel van de directie tezamen met het advies van de klachtencommissie naar de voor compliance en integriteit verantwoordelijke afdeling bij DNB.
4. Indien de klacht een gedraging betreft van een of meer directieleden persoonlijk, besluit de raad van commissarissen over de betreffende klacht.

**Artikel 12**

1. Indien de conclusies van de directie afwijken van het advies van de klachtencommissie, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld.
2. In afwijking van het vorige lid, zijn adviezen van de klachtencommissie naar aanleiding van klachten zoals bedoeld in het Sociaal Plan DNB bindend.

3. Tegen een beslissing op grond van deze klachtenregeling kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

**Box XVII - Mogelijk wel een rol voor de Nationale ombudsman**

Mocht een klager menen dat de klachtencommissie klager inzake de afhandeling van diens klacht niet behoorlijk heeft behandeld, dan kan klager specifiek over die behandeling een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Klager kan de Nationale Ombudsman echter niet benaderen als deze een klacht heeft over DNB (of één van haar medewerkers) die betrekking heeft op de wettelijke taken van DNB, zoals haar taak als toezichthouder. DNB is namelijk voor wat betreft haar wettelijke taken uitgezonderd van de werking van de *Wet nationale ombudsman*. Zie voor meer informatie [DNB \(De Nederlandsche Bank N.V.\) \(niet over de uitvoering van wettelijke taken\) | Nationale ombudsman](#) en het Besluit bestuursorganen WNo en Wob (artikel 1b).

**Artikel 13**

1. De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de bij de klachtencommissie ingediende klachten.
2. Behoudens een eventuele wettelijke plicht tot openbaarmaking, of een uitzondering op grond van deze regeling, 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 beklaagde en andere betrokkenen, wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.
3. De klachtencommissie verstrekt periodiek een geanonimiseerd overzicht van de die periode ontvangen klachten aan de voor compliance en integriteit verantwoordelijke afdeling bij DNB. Deze afdeling kan deze informatie gebruiken voor de rapportages compliance en integriteit aan de directie en raad van commissarissen en voor verslaglegging in het jaarverslag van DNB.
4. De klachtencommissie stelt in beginsel jaarlijks een geanonimiseerd verslag op van de geregistreerde klachten, en verspreidt dit aan directie, het afdelingshoofd van de voor compliance en integriteit verantwoordelijke afdeling bij DNB en vertegenwoordigers van de OR en de bij DNB cao betrokken vakbonden, en verder zoals de commissie dit passend acht.
5. De klachtencommissie zal verder voldoen aan wettelijke publicatieplichten ten aanzien van haar werkzaamheden zoals die op enig moment gelden.

**Box XVIII - Uitzondering op geheimhouding met betrekking tot klachten**

De klachtencommissie is onder meer bevoegd informatie te delen met de Autoriteit Financiële Markten en met de afdeling van DNB verantwoordelijk voor publieksvoorlichting, en die voor compliance en integriteit, mits nodig voor de adequate behandeling van de klacht en de aard van de klacht zich daar niet tegen verzet.

## **Artikel 14**

1. Deze klachtenregeling vervangt per 1 juni 2022 de klachtenregeling van De Nederlandsche Bank van 1 januari 2022.