

Klachtenregeling van KVK

Voor klachten betreffende de wijze waarop (een medewerker van) de Kamer van Koophandel (KVK) zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Inleiding

Iedereen heeft het recht om over de manier waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) KVK zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij KVK. Waar de mogelijkheid van het aantekenen van bezwaar een besluit ('beschikking') van KVK betreft, betreft de mogelijkheid een klacht in te dienen betreft het feitelijk handelen van (een medewerker van) KVK. Dergelijke klachten worden behandeld volgens de klachtenprocedure als bedoeld in Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Deze regeling heeft als doel om klachten op een behoorlijke wijze af te handelen en te registreren. Deze regeling is geplaatst op de website van KVK.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **KVK:** de Kamer van Koophandel, zoals genoemd in de Wet op de Kamer van Koophandel;
- b. **Klacht:** iedere kennisgeving van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) KVK;
- c. **Klachtenbehandelaar:** een medewerker van KVK die de Klacht behandelt en die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
- d. **Commissie:** degenen die namens KVK belast zijn met de behandeling van en de advisering over Klachten.

Artikel 2. Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop (een medewerker van) KVK zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen, een Klacht in te dienen bij KVK.

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

KVK draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke Klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 4. Indienen van een schriftelijke Klacht

1. Een schriftelijke Klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht; en
 - d. ondertekening door de indiener.
2. Indien de Klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5. Aanvullende bepalingen

1. Indien een Klacht mondeling is ingediend of niet voldoet aan de hiervoor in artikel 4 lid 1 en 2 genoemde voorwaarden, stelt KVK de indiener in de gelegenheid de Klacht binnen twee weken schriftelijk in te dienen dan wel alsnog aan deze voorwaarden te voldoen.
2. Indien de mondeling ingediende Klacht na het verstrijken van de in lid 1 genoemde termijn nog niet schriftelijk is ingediend, dan wel indien een schriftelijk ingediende Klacht na het verstrijken van de in lid 1 genoemde termijn nog niet voldoet aan de genoemde voorwaarden, vervalt de verplichting tot het toepassen van deze regeling, met uitzondering van artikel 3, welk artikel onverkort van toepassing is.
3. Zodra KVK naar tevredenheid van de indiener aan diens Klacht tegemoet is gekomen, wordt verder geen toepassing aan deze regeling gegeven.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. KVK bevestigt de ontvangst van een schriftelijke Klacht schriftelijk binnen twee weken na ontvangst.
2. Bij de ontvangstbevestiging als bedoeld in lid 1 wordt vermeld dat een persoon of Commissie over de Klacht zal adviseren en wordt de mogelijkheid geboden te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. KVK zendt een Klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is direct naar die instantie door, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
4. KVK zendt een Klacht die niet voor haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

Artikel 7. Geen verplichting tot behandeling

1. KVK is niet verplicht de Klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de indiener bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de indiener 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 ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. KVK is eveneens niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van de indiener dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. Hierbij wordt vermeld dat binnen één jaar na dagtekening een verzoek kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman een onderzoek in te stellen.

Artikel 8. Onpartijdige Klachtenbehandelaar

1. De Klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de Klacht betrekking heeft op een gedraging van KVK zelf dan wel de voorzitter of een lid van KVK.

Artikel 9. Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedragingen de Klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de Klacht en de daarbij meegezonden stukken toegezonden, waarop de betreffende medewerker van KVK kan reageren.

Artikel 10. Formele behandeling en horen

1. KVK stelt de indiener en degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de indiener kan worden afgezien indien:
 - a. de Klacht niet voldoet aan de eisen vermeld in artikel 4 en 5;
 - b. de Klacht kennelijk ongegrond is;
 - c. de indiener (telefonisch dan wel schriftelijk) heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
 - d. de indiener niet binnen een door KVK gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. De indiener kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de indiener op de hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de indiener te kunnen tonen, tenzij betrokkene zich laat vertegenwoordigen door een advocaat.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Aan de indiener wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. KVK handelt de Klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. KVK kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel van de afhandeling van de Klacht is mogelijk voor zover de indiener daarmee instemt.

Artikel 12. Schriftelijke afhandeling

Schriftelijk afgehandelde Klachten bevatten een weergave van de Klacht, een afschrift van het verslag van het horen, indien van toepassing, een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht, het oordeel van KVK daarover en de eventuele conclusies die KVK daaraan verbindt. Hierbij wordt ook vermeld dat binnen één jaar na dagtekening een verzoekschrift kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 13. Registratie en publicatie

1. KVK draagt zorg voor de registratie van de bij KVK ingediende schriftelijke Klachten.
2. De geregistreerde Klachten worden (geanonimiseerd) gepubliceerd in het jaarverslag van KVK. Dit jaarverslag is openbaar.

Artikel 14. Geen bezwaar of beroep

Tegen een besluit inzake de behandeling van een Klacht als bedoeld in deze regeling kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 15. Overgangsbepalingen

1. Een Klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.
2. Een Klacht die voor de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van deze regeling behandeld.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling KVK'.
2. Deze regeling trad in werking op 17 mei 2016.