

# Klachtenreglement

MKB-Kredietcoach B.V.

Versie december 2020



**MKB-kredietcoach**

waardeert uw ondernemen



## REGLEMENT KLACHTEN

### Inleiding en definities

Dit reglement heeft betrekking op klachten over het beroepsmatig handelen van aan MKB-kredietcoach verbonden medewerkers en licentiehouders van MKB-kredietcoach. Het treedt in werking op 1 januari 2021.

Onder 'Klacht' wordt in dit reglement verstaan: iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomsten tussen MKB-kredietcoach en Klager en die voldoet aan het gestelde in de artikelen 1 en 2. Onder 'Klager' wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Klacht op grond van dit reglement indient.

De klachtafhandeling zal plaatsvinden door de daarvoor benoemde Functionaris.

### Reglement

#### Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een aan MKB-kredietcoach verbonden medewerker of licentiehouder die zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, dient de bestreden gedraging schriftelijk ter kennis te brengen van die direct betrokkene.
2. Indien vervolgens de Klager van oordeel is dat de reactie van die direct betrokkene onbevredigend is, kan de Klager schriftelijk een Klacht indienen bij MKB-kredietcoach de daarvoor benoemde Functionaris. De Klager dient gemotiveerd aan te geven wanneer en hoe de kennisgeving bedoeld in lid 1 is geschied en welke reactie daarop is gevolgd, alsmede de redenen waarom Klager van oordeel is dat deze reactie onbevredigend is. In het geval niet aan deze voorwaarde is voldaan, dient Klager gemotiveerd aan te geven waarom dat niet het geval is geweest.

#### Artikel 2

1. De Klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  1. de naam en het adres van de Klager;
  2. de naam van de medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft;
  3. de dagtekening;
  4. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht;
  5. een beschrijving van de klachtwaardigheid van de gedraging;
  6. de relatie van de klager tot MKB-kredietcoach
2. Eventuele stukken waar Klager zich op beroept dienen in kopie aan de Klacht gehecht te zijn. In de Klacht dient een duidelijke verwijzing naar (relevante passages in) die stukken opgenomen te zijn.
3. Indien de Klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, draagt de Klager zorg voor een vertaling.



4. De Klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de Klacht bevatten.

#### *Artikel 3*

1. De Functionaris Klachtbehandeling bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen tien werkdagen.
2. De Functionaris Klachtbehandeling zendt een Klacht die niet voor haar bestemd is of tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is op zo kort mogelijke termijn terug aan Klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

#### *Artikel 4*

1. De Functionaris Klachtbehandeling is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen:
  1. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een Klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere organisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  2. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de Accountantskamer of Raad van Tucht van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  3. indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de Klacht, heeft plaatsgevonden;
  4. zolang ter zake van de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft 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;
  5. indien de Klacht niet conform het gestelde in artikel 1 lid 1 aan die direct betrokkene is voorgelegd;
  6. indien de Klacht uitsluitend over een declaratie gaat;
  7. indien de Klacht naar het oordeel van de Commissie Klachtbehandeling niet voldoet aan de in artikel 2 lid 1 gestelde vereisten.
2. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht stelt de Functionaris Klachtbehandeling Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis.

#### *Artikel 5*

1. Indien de Functionaris Klachtbehandeling de Klacht in behandeling neemt, draagt zij zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling daarvan. De behandeling van de Klacht



geschiedt door een Functionaris of Functionarissen die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

2. Het horen van de klager en de medewerker of licentiehouders kan deel uitmaken van het onderzoek. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
3. De Klager, de Functionaris Klachtbehandeling en eventueel de door haar ingeschakelde derden behandelen de Klacht vertrouwelijk. Er wordt geen informatie verschaft omtrent de inhoud van de Klacht en er wordt evenmin informatie verschaft omtrent de identiteit van de Klager en de Betrokkene, behoudens voor zover een zorgvuldige behandeling van de Klacht – bijvoorbeeld gedurende het feitenonderzoek – dit naar het oordeel van de Functionaris Klachtbehandeling vereist.

#### *Artikel 6*

1. De Functionaris Klachtbehandeling handelt de Klacht zo spoedig mogelijk af.
2. De Functionaris Klachtbehandeling stelt de Klager en de medewerker of licentiehouders op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de Klacht

#### *Artikel 7*

De Functionaris Klachtbehandeling kan indien daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld indien zulks bevorderlijk is of kan zijn voor de oplossing van het voorliggende geschil, op elk moment de procedure van een in behandeling genomen Klacht opschorten.

#### *Artikel 8*

De Klacht vervalt zodra Klager aan de Functionaris Klachtbehandeling te kennen geeft dat de medewerker of licentiehouders op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn Klacht tegemoet is gekomen. De Klacht vervalt evenzeer als de Functionaris Klachtbehandeling over de Klacht heeft geoordeeld.

#### *Artikel 9*

De Functionaris Klachtbehandeling draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

#### *Artikel 10*

Het indienen van een Klacht en de behandeling daarvan leidt niet tot onderbreking van wettelijke verjarings- of vervaltermijnen.

Het mailadres van de Functionaris Klachtbehandeling luidt:

[info@mkbkredietcoach.nl](mailto:info@mkbkredietcoach.nl)