



Klachtenregeling BFT 2021

de voorzitter van het bestuur van het Bureau Financieel Toezicht,

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht,

BESLUIT

Paragraaf 1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *het BFT*: het Bureau Financieel Toezicht;
- b. *de klager*: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- c. *de aangeklaagde*: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- d. *klacht*: een klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager;
- e. *afdeling JZH*: afdeling Juridische Zaken en Handhaving van het BFT;
- f. *Awb*: Algemene wet bestuursrecht.

Paragraaf 2. Doel

Artikel 2

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.

Paragraaf 3. Indiening klacht

Artikel 3

Een ieder heeft het recht om over de wijze, waarop het BFT of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het BFT, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij het BFT.

Toelichting:

Onder een 'gedraging' is mede begrepen een nalaten.

Klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen voldoen niet aan het vereiste van een bepaalde aangelegenheid. Zij vallen buiten het bereik van deze Klachtenregeling en zullen niet als klacht in behandeling worden genomen.

Artikel 4

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Toelichting:

Bij een mondelinge klacht is geen formele procedure nodig.

Artikel 5

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel, zijn de hierna volgende artikelen van toepassing.
2. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener, eventueel aangevuld met e-mailadres en telefoonnummer;
 - b. de datum;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien een klacht niet voldoet aan deze formele eisen wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht binnen een door het BFT te stellen termijn aan te vullen.



Toelichting:

Voor het starten van een formele procedure (bijvoorbeeld als een mondelinge klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld), kan een schriftelijke klacht bij het BFT worden ingediend. Eventueel kan gebruik worden gemaakt van het daarvoor op de website beschikbaar gesteld klachtformulier.

Artikel 6

Het BFT bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.

Toelichting:

Bij de ontvangstbevestiging naar aanleiding van een schriftelijke klacht wordt een exemplaar van deze regeling gevoegd.

Paragraaf 4. Behandeling klacht

Artikel 7

Het BFT draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Toelichting:

Het BFT vindt het belangrijk om zowel mondelinge als schriftelijke klachten zorgvuldig af te doen. Het BFT kan telefonisch contact met de klager opnemen om de kwestie op te helderen. Dit kan voldoende zijn om de klacht af te handelen, maar alleen als dit naar tevredenheid gebeurt. In dat geval is geen formele procedure nodig. Als de mondelinge klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan (alsnog) een formele procedure worden gestart door een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 8

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

Artikel 9

1. Een klacht wordt behandeld door een daartoe aangestelde functionaris van de afdeling JZH.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
3. In afwijking van het eerste lid wordt een klacht tegen:
 - a. een medewerker van de afdeling JZH behandeld door een ander afdelingshoofd dan het Hoofd JZH of de directeur;
 - b. een afdelingshoofd behandeld door de directeur van het BFT;
 - c. de directeur behandeld door de voorzitter dan wel een ander bestuurslid van het BFT;
 - d. de voorzitter dan wel een ander bestuurslid van het BFT behandeld door de overige bestuursleden, die de behandeling kunnen overdragen aan de directeur van het BFT of een andere door hen aangewezen functionaris.

Artikel 10

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Toelichting:

Wanneer de klacht betrekking heeft op een concrete gedraging van een medewerker van het BFT, is het BFT wettelijk verplicht om degene over wie geklaagd wordt een afschrift van het klaagschrift toe te zenden. Dit komt voort uit het beginsel dat de aangeklaagde er recht op heeft zich te verdedigen.

Paragraaf 5. Niet behandeling van de klacht

Artikel 11

1. Het BFT is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze Klachtenregeling is afgehandeld;
 - b. die langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie



- f. dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of, 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. Het BFT is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Toelichting lid 1 sub c en d:

Een belanghebbende kan tegen een gedraging van het BFT die tevens een besluit is, zowel opkomen via het indienen van een klacht als via het maken van bezwaar. Zolang de termijn voor het indienen van bezwaar niet is verstreken staat het de belanghebbende vrij een route of combinatie van routes te kiezen. Was het indienen van bezwaar echter mogelijk maar heeft de klager nagelaten om bezwaar aan te tekenen binnen de daarvoor geldende termijn dan is het BFT niet langer verplicht de, na het verstrijken van de bezwaartermijn, ingediende klacht in behandeling te nemen.

Toelichting lid 1 sub d:

Een klacht hoeft door het BFT niet in behandeling te worden genomen als tegen de gedraging administratief beroep of beroep bij een bestuursrechter mogelijk is of mogelijk is geweest.

Toelichting lid 1 sub e:

Een klacht hoeft door het BFT niet in behandeling te worden genomen als de gedraging onderworpen is of onderworpen is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter of bij een (wettelijk geregelde) tuchtrechter.

Toelichting lid 2:

Het BFT heeft hier een zekere beoordelingsruimte. Het BFT zal echter niet lichtvaardig besluiten een klacht om deze reden niet in behandeling te nemen.

Paragraaf 6. Horen

Artikel 12

1. Het BFT stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt gestuurd.

Toelichting:

Deze paragraaf behelst het beginsel van hoor en wederhoor. Daartoe zal het BFT in beginsel zowel voor de klager als voor de aangeklaagde een hoorzitting houden. Voorkeur heeft om zowel klager als aangeklaagde tegelijkertijd te horen. Dit zal aan klager en aangeklaagde worden voorgelegd. Tijdstip en plaats van de hoorzitting worden door het BFT bepaald.

Paragraaf 7. Afdoening klacht

Artikel 13

1. Het BFT handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het BFT kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk, indien de klager daarmee schriftelijk instemt.

Toelichting lid 2: De verdaging hoeft niet gemotiveerd te worden.

Artikel 14

1. Het BFT stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het BFT daaraan verbindt.
2. Diegene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt na de klachtafdoening een afschrift van de afdoeningsbrief op de klacht.



Toelichting:

Tegen de beslissing op een klacht kan geen bezwaar worden gemaakt of beroep worden ingesteld bij de rechter. Deze beslissing is namelijk geen besluit in de zin van de Awb, aangezien de bevindingen en conclusies op zichzelf niet zijn gericht op rechtsgevolg.

De klager kan, na de behandeling van zijn klaagschrift door het BFT, een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop de klager door het BFT in het kader van de afhandeling van de klacht is behandeld. Het BFT neemt deze verwijzing op in de bekendmaking van zijn beslissing aan de klager.

Paragraaf 8. Slotbepalingen

Artikel 15

Het BFT draagt zorg voor de registratie van de bij het BFT ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 16

1. Deze regeling wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling BFT 2021'.
2. De Klachtenregeling Bureau Financieel Toezicht van 24 september 2002 wordt ingetrokken.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de dagtekening van de Staatscourant, waarin deze regeling wordt geplaatst.

Utrecht, 13 april 2021

*Bureau Financieel Toezicht,
de voorzitter van het bestuur,
C. Breedveld*