

## **Reglement Klachtencommissie Gedragscode VVZBI (juni 2022)**

### **Inleiding**

1. De Klachtencommissie heeft tot taak zich uit te spreken over klachten van betrokkenen over beweerde niet of niet juiste naleving van de VVZBI-Privacy Gedragscode (hierna: 'Gedragscode') door een lid van de VVZBI.
2. De Klachtencommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter en bestaat verder uit een (1) afgevaardigde van elk lid van de VVZBI, welke door dat VVZBI-lid wordt aangewezen.
3. Eenieder kan een klacht indienen over het niet of niet juist naleven van de Gedragscode, mits hij of zij daarmee direct in een eigen belang wordt geraakt.
4. De communicatie van de Klachtencommissie met partijen geschiedt per e-mail. De klachtenprocedure voorziet niet in het horen van partijen.
5. Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor klager geen kosten verbonden. De Klachtencommissie behoudt zich wel het recht voor kosten in rekening te brengen aan klager indien het aantal klachten niet langer als redelijk gekwalificeerd kan worden.

### **Indienen klacht**

6. Betrokkene dient de klacht in door deze per e-mail te richten aan de secretaris van de VVZBI (info@vvzbi.nl). De secretaris stuurt de klager binnen één week een ontvangstbevestiging.
7. De secretaris van VVZBI geleidt de klacht onverwijld naar de Klachtencommissie en het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt.
8. In zijn klacht aan de Klachtencommissie dient de klager te vermelden: a) de aard van zijn klacht en achterliggende argumentatie, b) de aanvankelijke respons van het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt, inclusief alle beschikbare correspondentie, c) de reden/mate waarin de klager schade lijdt c.q. waarom de klacht wordt ingediend en d) zijn naam en zijn contactgegevens.
9. Klachten die niet de vereisten uit het vorige lid bevatten worden niet in behandeling genomen. Datzelfde geldt voor klachten die niet eerst zijn ingebracht bij het VVZBI-lid tot wie de klacht zich richt. Ook klachten die naar het oordeel van de voorzitter van de Klachtencommissie reeds tot tevredenheid van klager zijn afgehandeld door het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt, worden ter zijde geschoven, evenals klachten die door tijdsverloop in redelijkheid niet meer beoordeeld kunnen worden. De secretaris van het VVZBI-bestuur zal klager en het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt binnen zes weken informeren over een

buiten-behandeling-stelling.

10. De Klachtencommissie zal de klager verzoeken om informatie om zijn identiteit te verifiëren.
11. Klachten die al aan een rechter, toezichhoudende autoriteit (zoals Autoriteit Persoonsgegevens) en/of een andere instantie ter behandeling zijn voorgelegd zullen niet worden behandeld door de Klachtencommissie.

### **Procedure**

12. Aan de beraadslagingen over de klacht wordt op geen enkele wijze deelgenomen door een lid van de Klachtencommissie dat betrokken is bij het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt.
13. Voordat de Klachtencommissie tot haar oordeel komt zal zij het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt gelegenheid geven tot schriftelijke reactie.
14. Alle communicatie met of van de klager of met of van het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt zal worden gedeeld met de andere partij, voor zover het betrekking heeft op de klacht.
15. Indien de Klachtencommissie een van de betrokken partijen om extra informatie vraagt, zal zij altijd de andere partij gelegenheid geven om te reageren op die aanvullende informatie.
16. Indien de Klachtencommissie van de klager aanvullende informatie vraagt, maar deze niet reageert binnen vier weken na een dergelijk verzoek dan wordt klager geacht zijn klacht te hebben ingetrokken.
17. De Klachtencommissie velt binnen twee maanden na ontvangst van de klacht door de secretaris van het VVZBI-bestuur een oordeel over de klacht, tenzij de commissie conform art. 10 of art. 15 aangeeft meer informatie nodig te hebben.
18. Het oordeel van de Klachtencommissie luidt: gegrond of ongegrond en bevat tevens, indien opportuun, een advies aan het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt.
19. De Klachtencommissie zal haar oordeel beargumenteren.
20. Het oordeel van de Klachtencommissie, inclusief argumentatie, wordt in concept geformuleerd door de voorzitter, maar behoeft instemming van een meerderheid van de overige leden, met een minimum van drie, die aan de klachtbehandeling deelnemen.

## **Sanctie**

21. De voorzitter van de Klachtencommissie stuurt dat oordeel en de onderbouwing aan de secretaris van het VVZBI-bestuur, welke deze documenten gelijktijdig verstuurt aan de klager en het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt. Hij zal het oordeel van de Klachtencommissie ook ter informatie melden aan het gehele VVZBI-bestuur.
22. Indien de klacht gegrond wordt geacht door de Klachtencommissie, ontvangt het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt een officiële waarschuwing van de Klachtencommissie, met daarbij het verzoek om binnen een redelijke termijn na ontvangst van het oordeel, zijnde in beginsel een maand, aan de Gedragscode te voldoen.
23. Indien de Klachtencommissie oordeelt dat het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt na de in het vorige lid beschreven waarschuwing niet binnen de gestelde termijn voldoet aan de volledige naleving van de Gedragscode en/of de klacht niet in voldoende mate afhandelt, draagt zij het VVZBI-lid waartegen de klacht zich richt voor ontzetting voor aan het bestuur van de VVZBI.
24. De voorzitter van de Klachtencommissie houdt de klager op de hoogte van alle verdere ontwikkelingen naar aanleiding van zijn zaak nadat de Klachtencommissie haar oordeel heeft gegeven.

## **Algemeen**

25. Gedurende de procedure kan de klager op ieder moment zijn klacht intrekken, hetgeen hij per e-mail moet laten weten aan de secretaris van het VVZBI-bestuur, waarna de Klachtencommissie de zaak sluit en geen uitspraak doet.
26. Tegen een oordeel van de Klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk.
27. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen over haar bevoegdheid, voor zover niet uit dit reglement volgt, of zaken die niet in dit reglement zijn beschreven.
28. De leden van de Klachtencommissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot de beoordeling van een klacht waarop dit reglement van toepassing is.
29. Betrokkenen behouden te allen tijde het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming of een gerechtelijke procedure te starten tegen een VVZBI-lid.
30. De leden van de commissie en alle andere betrokkenen bij de klachtenafhandeling zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens betreffende de

partijen,die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen. Alle andere betrokken bij de klachtafhandeling.

6 mei 2022