

Klachtenprocedure GKB

Datum vastgesteld: 24 januari 2019, door het bestuur van de Gemeentelijke Kredietbank

U heeft een klacht

Bent u ontevreden over de dienstverlening van de GKB? Of heeft u een klacht over hoe een medewerker van de GKB zich heeft gedragen? Dan kunt u uw klacht aan ons doorgeven.

Bijvoorbeeld:

- U moet (te) lang wachten op de afhandeling van uw dossier;
- De GKB reageert niet op uw e-mails of u wordt niet teruggebeld;
- U vindt dat u niet correct te woord bent gestaan.

De GKB heeft als doel om klachten snel en op een informele manier af te handelen. Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, nemen wij binnen 3 werkdagen contact met u op. Soms kan er in een gesprek al veel worden opgelost of kan een gemaakte fout worden hersteld. Binnen 2 weken na de ontvangst proberen wij uw klacht informeel af te handelen.

Lukt het niet om samen tot een informele oplossing te komen? Dan gaan we over tot een formele klachtafhandeling. U ontvangt dan een ontvangstbevestiging van uw klacht. De formele klachtafhandeling begint met een onderzoek naar uw klacht en eindigt met een brief waarin u een reactie op uw klacht ontvangt.

In deze klachtenprocedure leest u meer over de afhandeling van uw klacht.

Hoe dient u een klacht in

Uw klacht kunt u op een aantal manieren aan ons doorgeven. Dit kan via het klachtenformulier op onze website, via de e-mail of schriftelijk.

Website: www.degkb.nl/digitaaloket, klik hier op 'Klacht?'

E-mail: klacht@degkb.nl

U kunt uw klacht per post versturen naar:

GKB

T.a.v. de Coördinator klachten en geschillen

Postbus 426

9400 AK Assen

Om uw klacht te kunnen behandelen hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam en adres;
- Uw telefoonnummer en/of e-mailadres;
- Uw handtekening;
- De datum van uw klacht;
- De omschrijving van uw klacht of een omschrijving van het gedrag waarover u klaagt.

Lukt het u zelf niet om de klacht op papier te zetten? Dan kunnen wij u hierbij helpen! Neemt u hiervoor contact op met de Coördinator klachten en geschillen. Bel dan met de GKB via 0592 – 366 099 of stuur een e-mail naar klacht@degkb.nl.

Dient u de klacht niet zelf in?

Als iemand anders de klacht namens u indient dan vragen wij altijd om een machtiging. Uit deze machtiging moet blijken dat de persoon die de klacht voor u indient dit ook voor u mag doen en dat u dit goed vindt. Stuur daarom altijd een machtiging mee van de persoon die de klacht voor u indient. Een voorbeeld van een machtiging vindt u op onze website. Ga hiervoor naar www.degkb.nl/digitaaloket. U kunt de machtiging ook telefonisch of per e-mail bij ons opvragen.

Termijn voor het indienen van een klacht

U kunt tot 1 jaar na het voorval een klacht indienen bij de GKB. Klachten die hierna worden ontvangen, nemen wij niet in behandeling. In specifieke gevallen kan hiervan worden afgeweken.

Hoe handelen wij uw klacht af?

Wij nemen binnen 3 werkdagen na het indienen van uw klacht contact met u op. Dit kan telefonisch, schriftelijk of per e-mail zijn. Let op! Dient u uw klacht digitaal bij ons in? Dan beantwoorden wij uw klacht ook digitaal (per e-mail).

Uw klacht wordt behandeld door een medewerker van de GKB die niet betrokken is bij het voorval waarover u klaagt. Dit is vrijwel altijd de Coördinator klachten en geschillen. Als dit nodig is voor de afhandeling van uw klacht kunnen wij u vragen om uw klacht mondeling toe te lichten. Hiervan ontvangt u dan een verslag.

De GKB streeft er naar om klachten binnen 6 weken af te handelen. Lukt het niet om de klacht binnen deze termijn af te handelen? Dan kunnen wij de termijn met 4 weken verlengen. Hierover wordt u altijd geïnformeerd.

De formele klachtafhandeling eindigt altijd met een brief waarin u een reactie op uw klacht ontvangt. Vinden wij uw klacht niet terecht? Dan krijgt u een uitgebreide toelichting waarom wij dit vinden.

Niet tevreden?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een andere, externe, partij. Dit is de Gemeentelijke Ombudscommissie van de gemeente Assen (Postbus 952, 8400 AZ Assen). U kunt uw klacht aan de Gemeentelijke Ombudscommissie voorleggen binnen 1 jaar na de afhandeling van uw klacht door de GKB.

Let op! Gaat uw klacht over **beschermingsbewind** dan kunt u uw klacht voorleggen aan de rechtbank. Uw klacht kunt u sturen naar de kantonrechter van de rechtbank die uw onderbewindstelling heeft uitgesproken.

Voordat u uw klacht bij de rechtbank of bij de Gemeentelijke Ombudscommissie indient is het belangrijk dat de klachtenprocedure bij de GKB is afgerond.

Jaarlijks verslag

De Coördinator klachten en geschillen brengt ieder kalenderjaar een verslag uit aan het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur van de GKB. Dit verslag bevat een klachtenoverzicht met een overzicht van de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld.

Voor welke situaties geldt deze regeling niet?

Bezwaren

U kunt geen klacht indienen over concrete besluiten, zoals een beschikking op een verzoek tot schuldhulpverlening. U kunt in dat geval een bezwaarschrift indienen. In de beschikking die u heeft ontvangen vindt u meer informatie over de bezwaarprocedure.

Opmerkingen / tips

Heeft u opmerkingen en/of tips over het beleid van de GKB, dan beschouwen wij dit niet als klacht. Deze informatie sturen wij door naar de betreffende persoon of afdeling. De Coördinator klachten en geschillen heeft hier verder geen rol in. U kunt uw opmerkingen en/of tips mailen naar info@degkb.nl.