

nvvk

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

REGLEMENT
COMMISSIE KWALITEITSZORG
2011

HOOFDSTUK I INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1 Algemene bepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Bestuur	: Bestuur van de NVVK;
Commissie	: de Commissie Kwaliteitszorg;
Voorzitter	: de onafhankelijke voorzitter van de Commissie Kwaliteitszorg;
Huishoudelijk Reglement	: het Huishoudelijk Reglement van de NVVK;
Leden	: de leden van de NVVK;
NVVK	: de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, statutair gevestigd te Amsterdam;
Statuten	: de statuten van de NVVK;

Artikel 2 Bijzondere bepalingen

In dit reglement wordt bovendien verstaan onder:

Aanvrager	: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een aanvraag tot toelating tot het lidmaatschap doet;
Beslissing	: de uitspraak van de Commissie Kwaliteitszorg naar aanleiding van een klacht tegen een lid van de NVVK;
Gedragscodes	: de Gedragscode Budgetbeheer, de Gedragscode Schuldregeling en de Gedragscode Sociale Kredietverlening van de NVVK;
Klager	: <ol style="list-style-type: none">de natuurlijke persoon die zich voor hulp tot een NVVK-lid heeft gewend;de schuldenaar die meent, dat het lid handelt in strijd met de Gedragscode Schuldregeling en/of een module van Schuldhulpverlening nieuwe stijl en/of de overeenkomst tot schuldregeling en/of de algemene voorwaarden schuldregeling en/of de beleidsregels van het desbetreffende lid;de kredietnemer die meent, dat het lid handelt in strijd met de Wet op het financieel toezicht en/of de Wet op het consumentenkrediet en/of de Gedragscode Sociale Kredietverlening en/of de kredietovereenkomst en/of de algemene voorwaarden en/of de beleidsregels inzake kredietverlening van het desbetreffende lid;de rekeninghouder die meent, dat het lid handelt in strijd met de Gedragscode Budgetbeheer en/of de overeenkomst tot budgetbeheer en/of de algemene voorwaarden en/of de beleidsregels van het desbetreffende lid, mits het budgetbeheer plaatsvindt "<i>in het kader van het beheer van cliëntgelden als onderdeel van een integraal hulpverleningstraject</i>"¹;de natuurlijke persoon of rechtspersoon, zijnde schuldeiser, die meent dat het lid handelt in strijd met de Gedragscodes en/of de overeenkomsten, algemene voorwaarden en beleidsregels als bedoeld onder b en c;
Rekeninghouder	: de natuurlijke persoon die bij of via een lid een rekening aanhoudt;
Schuldenaar	: de natuurlijke persoon die geen zelfstandig beroep of bedrijf uitoefent;
Schuldhulpverlening	: de werkwijze conform het geheel van richtlijnen en voorschriften
Nieuwe stijl	opgenomen in de modules Schuldhulpverlening nieuwe stijl van de NVVK.

¹ Zoals bepaald in artikel 40 Vrijstellingsregeling Wft.

Artikel 3 Geheimhouding

De leden van de Commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie waarvan zij bij de uitvoering van hun taken kennis dragen.

HOOFDSTUK II BEVOEGDHEID

Artikel 4 Bevoegdheid

1. De Commissie is belast met:
 - a. de advisering van het Bestuur ten aanzien van aanvragen tot het lidmaatschap van de NVVK;
 - b. de beslissing ten aanzien van klachten tussen de leden van de NVVK en klagers;
 - c. de bevordering en bewaking in algemene zin van de kwaliteit en de uniformiteit ten aanzien van de uitvoering van de Gedragscodes en de daarbij behorende uitvoeringsregels, alsmede de werkwijze Schuldhulpverlening nieuwe stijl;
 - d. bijdragen aan de ontwikkeling en het beheer van een auditsysteem ter bevordering van de professionaliteit, uniformiteit en kwaliteit van de dienstverlening van de leden en advisering van het Bestuur hieromtrent;
 - e. het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan het Bestuur terzake van aangelegenheden die de taakstelling van de Commissie betreffen.
2. De Commissie is niet bevoegd kennis te nemen van de klacht indien niet of niet geheel de voorliggende klachtvoorzieningen van het desbetreffende lid is doorlopen, tenzij het lid bewust geen medewerking verleent aan de behandeling van de klacht binnen acht weken na indiening hiervan. Indien de klacht reeds behandeld is door een externe bevoegde klachteninstantie, kan de commissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen indien zij in de veronderstelling is dat deze voldoende behandeld is.

Artikel 5 Advisering aanvragen en beslissing klachten

1. Bij de advisering ten aanzien van aanvragen voor het lidmaatschap en bij de beslissing ten aanzien van klachten dient de Commissie acht te slaan op de statuten, het huishoudelijke reglement, de Gedragscodes alsmede de modules Schuldhulpverlening nieuwe stijl.
2. De Commissie kan alleen een advies uitbrengen of een beslissing nemen, indien een meerderheid van de leden van de Commissie met het advies of de beslissing instemt.
3. Bij het staken van de stemmen is het oordeel van de voorzitter doorslaggevend.

HOOFDSTUK III SAMENSTELLING COMMISSIE

Artikel 6 Algemeen

1. De Commissie bestaat uit een oneven aantal leden van minimaal zeven en maximaal elf leden.
2. De leden worden op voordracht van de voorzitter door het Bestuur benoemd.
3. Artikel 24 lid 5 van de statuten is niet van toepassing op de samenstelling van de Commissie.

Artikel 7 Voorzitter

1. De voorzitter wordt op persoonlijke titel en op voordracht van het Bestuur door de Algemene Ledenvergadering benoemd.
2. De voorzitter wordt benoemd voor een periode van drie jaar, welke eenmaal verlengd kan worden met eenzelfde periode, tenzij de vacature niet ingevuld kan worden.

In dat geval is, bij wijze van uitzondering, een tweede verlenging mogelijk met een periode van drie jaar.

3. De voorzitter benoemt uit de Commissie een plaatsvervangend voorzitter.
4. De voorzitter van de Commissie is onafhankelijk en staat niet in een arbeidsrechtelijke verhouding tot één van de leden van de NVVK of de NVVK zelf.
5. Artikel 24 lid 4 van de statuten is niet van toepassing.

Artikel 8 Secretaris

1. De secretaris van de NVVK is tevens secretaris van de Commissie.
2. De secretaris maakt geen deel uit van de Commissie en heeft geen stemrecht in de vergadering.
3. De voorzitter benoemt uit de Commissie een plaatsvervangend secretaris.
4. De secretaris is belast met de correspondentie over de aanvragen tot lidmaatschap en de behandeling van klachten.

Artikel 9 Duur lidmaatschap Commissie

1. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd.
2. Het lidmaatschap kan eenmaal worden verlengd met een periode van drie jaar, tenzij de vacature niet kan worden ingevuld. In dat geval is, bij wijze van uitzondering, een tweede verlenging mogelijk met een periode van drie jaar.
3. Per jaar kan niet meer dan één derde van de leden aftreden, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden.
4. De aftredende leden komen direct voor herbenoeming in aanmerking, tenzij één of meer leden uitdrukkelijk heeft aangegeven hiervan af te zien of om andere redenen daartoe een belemmering bestaat.
5. De secretaris verzoekt de aftredende leden drie maanden voor het verstrijken van benoemingstermijn of zij voor herbenoeming in aanmerking willen komen. Een dergelijk verzoek blijft achterwege indien het desbetreffende lid al is herbenoemd in overeenstemming met lid 2 van dit artikel.
6. De secretaris voorziet uiterlijk binnen één maand na aftreden in een voordracht aan het Bestuur voor de benoeming van nieuwe leden. De voordracht gaat vergezeld van de schriftelijke instemming van het voorgedragen lid.
7. De Commissie stelt jaarlijks een schema van aftreden op.

Artikel 10 Tussentijdse vacatures

1. De voorzitter voorziet, binnen twee maanden, in een tussentijdse vacature.
2. De voorzitter verzoekt, binnen één maand, na de voorziening in een tussentijdse vacature, het Bestuur de tussentijdse voorziening schriftelijk te bevestigen dan wel zelf hierin alsnog te voorzien.
3. De voorzitter stelt de persoon, die de tussentijdse vacature vervult, hiervan schriftelijk in kennis.
4. De persoon die de tussentijdse vacature vervult, treedt in de benoemingscyclus van zijn voorganger.

HOOFDSTUK IV PROCEDURE AANVRAAG LIDMAATSCHAP

Artikel 11 Indienen aanvraag

1. Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich bezighoudt met schuldhulpverlening ten behoeve van natuurlijke personen of natuurlijke personen met een zelfstandig beroep kan een aanvraag voor het lidmaatschap indienen.

2. Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich bezighoudt met het kredietbedrijf en beschikt over een vergunning van De Nederlandsche Bank NV of van de Autoriteit Financiële Markten dan wel beschikt over een vrijstelling of ontheffing van het verbod om van het publiek opvorderbare gelden ter beschikking te hebben of te verkrijgen, kan een aanvraag voor het lidmaatschap indienen.
3. Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich bezighoudt met de uitvoering van het bewindvoerderschap als bedoeld in Titel III van de Faillissementswet dan wel het bewindvoerderschap als bedoeld in Titel 19 van Boek I van het Burgerlijk Wetboek kan een aanvraag voor het lidmaatschap indienen.
4. De aanvraag moet worden ingediend bij het Bestuur van de NVVK.
5. De aanvrager dient gebruik te maken van het Aanvraagformulier Lidmaatschap van de NVVK.

Artikel 12 Procedure aanvraag

1. De procedure met betrekking tot de behandeling van een aanvraag voor het lidmaatschap wordt vastgelegd in de "Procedure Afhandeling Aanvraag Lidmaatschap" (bijlage 1).
2. De Commissie kan een voordacht doen tot wijziging van de procedure.
3. Een wijziging in de procedure dient door het Bestuur te worden goedgekeurd.

Artikel 13 Bijzondere omstandigheden

1. Indien naar aanleiding van een conceptadvies een discussie moet plaatsvinden in de Commissie respectievelijk het Bestuur, wordt de doorlooptijd van de behandeling van de aanvraag voor een nader te bepalen termijn verlengd.
2. Indien de aanvrager naar aanleiding van de correspondentie met de secretaris aangeeft een langere tijd nodig te hebben voor het verzamelen van benodigde gegevens, wordt door de secretaris een maximaal uitstel van 90 werkdagen verleend.
3. Indien de aanvrager afhankelijk is van toestemming of een ontheffing van een derde, kan de termijn op uitdrukkelijk verzoek van de aanvrager voor een nader te bepalen tijd worden verlengd.

HOOFSTUK V PROCEDURE KLACHTEN

Artikel 14 Indienen van een klacht

De klager moet zijn klacht schriftelijk indienen bij de Commissie.

Artikel 15 Inhoud van de klacht

De klacht dient te bevatten:

- a. de naam, het adres respectievelijk de woonplaats van de klager alsmede van het lid waartegen de klacht wordt ingediend;
- b. de feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.

Artikel 16 Procedure klacht

1. De procedure met betrekking tot de behandeling van klachten wordt vastgelegd in de "Procedure Afhandeling Klachten" (bijlage 2).
2. De Commissie kan een voordacht doen tot wijziging van de procedure.
3. Een wijziging in de procedure dient door het Bestuur te worden goedgekeurd.

Artikel 17 Niet ontvankelijkheid klacht

De Commissie verklaart klager niet ontvankelijk in zijn/haar klacht indien:

- a. de ontbrekende stukken dan wel de gronden waarop de klacht rust niet binnen de gestelde termijn bij de secretaris zijn ingekomen;
- b. de interne klachtenprocedure bij het lid van de NVVK door de klager verwijtbaar niet is gevolgd danwel nog niet is afgerond;
- c. de klacht reeds voldoende behandeld is door een externe bevoegde klachteninstantie.

Artikel 18 Bijzondere omstandigheden

Indien naar aanleiding van een conceptbeslissing een discussie moet plaatsvinden in de Commissie, wordt de doorlooptijd van de behandeling van de klacht met een nader te bepalen termijn verlengd.

Artikel 19 Terugtrekken commissielid

Indien een klacht wordt ingediend tegen een lid van de vereniging en waarmee één of meer leden van de Commissie in een arbeidsrechtelijke verhouding staat, treedt het desbetreffende lid dan wel de desbetreffende leden voor de behandeling van de klacht terug.

HOOFDSTUK VI BIJZONDERE BEPALINGEN

Artikel 20 Beslissing

Een beslissing van de Commissie naar aanleiding van een klacht is bindend voor leden van de NVVK.

Artikel 21 Deskundigen

1. De Commissie kan zich bij de uitvoering van haar taken doen bijstaan door één of meer deskundigen.
2. De Commissie verzoekt het Bestuur hiermee haar instemming te verlenen alvorens zij daartoe overgaat.

HOOFDSTUK VII JAARVERSLAG

Artikel 22 Jaarverslag

1. Over het afgelopen kalenderjaar brengt de Commissie voor 1 juli van het daarop volgende jaar een schriftelijk verslag van haar werkzaamheden uit aan het Bestuur.
2. In het jaarverslag wordt het volgende opgenomen:
 - a. de samenstelling van de Commissie;
 - b. een samenvatting van de verrichte activiteiten in dat jaar;
 - c. het aantal aanvragen om toelating tot het lidmaatschap;
 - d. het aantal afwijzingen van de aanvragen om toelating tot het lidmaatschap en de redenen;
 - e. het aantal ingediende klachten;
 - f. de beslissing van het Bestuur naar aanleiding van de ingediende klachten.
3. Het Bestuur maakt het verslag bekend in de eerstvolgende vergadering van de Algemene Ledenvergadering.

HOOFDSTUK VIII SLOTBEPALINGEN

Artikel 23 Redelijkheid en billijkheid

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, adviseert de Commissie het Bestuur naar redelijkheid en billijkheid.

Artikel 24 Wijziging reglement

In dit reglement kunnen geen wijzigingen worden aangebracht dan na goedkeuring van de Algemene Ledenvergadering van de NVVK.

Artikel 25 Inwerkingtreding reglement

Dit reglement treedt in werking op de eerstvolgende dag volgend op de dag waarop het door de Algemene Ledenvergadering van de NVVK is vastgesteld.

Artikel 26 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Commissie Kwaliteitszorg 2011.

Aldus vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering in haar vergadering van 25 november 2010.

Bijlage 1

Standaardprocedure afhandeling aanvraag lidmaatschap NVVK

Bij de procedure zijn de volgende processtappen te onderscheiden:

1. Ontvangstbevestiging. 1 week
Het Bestuur bevestigt schriftelijk binnen 1 week na ontvangst van het Aanvraagformulier Lidmaatschap NVVK de ontvangst aan de aanvrager. Het Bestuur wijst de aanvrager er op, dat de aanvraag voor advies aan de commissie Kwaliteitszorg wordt voorgelegd.
 2. Beoordeling en brief aanvrager 3 weken
De juridisch beleidsmedewerker maakt binnen 3 weken een eerste beoordeling van het dossier en verzoekt de aanvrager de ontbrekende documenten binnen 3 weken toe te sturen c.q. aanvullende vragen te beantwoorden.
 3. Completering aanvraag 3 weken
De juridisch beleidsmedewerker stuurt de aanvrager een rappel, indien de gevraagde gegevens niet binnen de gestelde termijn zijn aangeleverd. De aanvrager wordt een nadere termijn van 3 weken gegeven om de ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren. Indien de gegevens niet worden aangeleverd of de vragen van de commissie niet worden beantwoord, wordt het dossier gesloten.
 4. Definitieve beoordeling aanvraag en formulering concept - advies 3 weken
De commissie beoordeelt binnen 3 weken alle toegezonden documenten en vraagt in voorkomende gevallen het advies van de penningmeester over de financiële soliditeit van de aanvrager. Tevens wordt een afspraak gepland om een bezoek te brengen aan de organisatie van aanvrager.
 5. Bezoek aanvrager 1 week
Een wisselend lid van de commissie brengt samen met de juridisch beleidsmedewerker een bezoek aan de organisatie van aanvrager om een beter beeld te krijgen van de grootte en betrouwbaarheid van de organisatie, maar ook om vragen te stellen die uit het dossieronderzoek naar boven zijn gekomen.
 6. Concept advies 2 weken
Namens de commissie wordt binnen 1 week een concept advies opgesteld. Bij het concept advies zijn 3 mogelijkheden, namelijk: toelating, afwijzing of twijfel. Het concept advies wordt beargumenteerd aan de leden van de commissie gezonden en wordt (in principe) behandeld op de eerstvolgende vergadering van de commissie.
 7. Reactie advies 1 week
De feedback van de leden van de commissie wordt binnen 1 week verwerkt. Indien er nog vragen moeten worden gesteld aan aanvrager, wordt dit indien mogelijk telefonisch gedaan.
 8. Advies 1 week
Namens de commissie wordt binnen 1 week advies uitgebracht aan het Bestuur.
 9. Beslissing Bestuur 1 week
Het Bestuur beslist op de eerstvolgende Bestuursvergadering. Als die vergadering niet binnen 1 week plaatsvindt, wordt het Bestuur verzocht via email op het advies te reageren.
- Totale doorlooptijd procedure 16 weken

Bijlage 2

Standaardprocedure afhandeling klachten

Bij de procedure zijn de volgende processtappen te onderscheiden:

1. Ontvangstbevestiging 1 werkdag
Het Verenigingsbureau bevestigt schriftelijk binnen 1 werkdag na ontvangst de klacht aan de klager of zijn advocaat.
2. Beoordeling dossier 7 werkdagen
De juridisch beleidsmedewerker maakt binnen 2 werkdagen een eerste beoordeling van de klacht. Van belang is dat de klachtprocedure bij het NVVK-lid is afgerond en dat alle stukken aanwezig zijn. De klager krijgt een termijn van 5 werkdagen om ontbrekende stukken toe te zenden en de klacht eventueel verder toe te lichten.
3. Completering van het dossier 1 werkdag
Na ontvangst van de reactie van klager, stuurt het Verenigingsbureau de klacht met bijlagen in kopie naar de verweerder.
4. Reactie verweerder 5 werkdagen
Het lid krijgt een termijn van 5 werkdagen om inhoudelijk op de klacht te reageren.
5. Reactie klager 5 werkdagen
De klager krijgt een termijn van 5 werkdagen om op het standpunt van de verweerder te reageren.
6. Tweede reactie verweerder 5 werkdagen
De verweerder krijgt in laatste instantie de mogelijkheid om te reageren op de nadere standpuntbepaling van de klager.
7. Tweede reactie klager 5 werkdagen
De klager krijgt in laatste instantie de mogelijkheid om te reageren op de nadere standpuntbepaling van verweerder.
8. Formulering conceptbeslissing 10 werkdagen
Het Verenigingsbureau formuleert binnen 10 werkdagen de conceptbeslissing en stuurt deze per e-mail aan de leden van de commissie toe.
9. Reactie commissie Kwaliteitszorg 6 werkdagen
De leden van de commissie reageren binnen 5 werkdagen per e-mail op de conceptbeslissing. Deze reactie wordt binnen 1 werkdag verwerkt. Indien de reactie van de commissieleden niet eenduidig is en/of zij verzoeken om zaken nog nader toegelicht te krijgen, zal de klacht behandeld worden op de eerstvolgende vergadering van de Commissie.
10. Beslissing 5 werkdagen
Het Bestuur beslist binnen 2 werkdagen per e-mail naar aanleiding van de reactie op de conceptbeslissing. Als 3 bestuursleden gereageerd hebben kan besluitvorming plaatsvinden. Indien de reactie van de bestuursleden niet eenduidig is en/of zij verzoeken om zaken nog nader toegelicht te krijgen, zal het advies behandeld worden op de eerstvolgende vergadering van het Bestuur.

Totale doorlooptijd procedure (minimaal) 50 werkdagen