

Richtlijnen voor het indienen van een klacht

Wat doet Atradius Dutch State Business?

Atradius Dutch State Business NV (Atradius DSB), een volledige dochteronderneming van de Atradius Groep, voert de Nederlandse exportkredietfaciliteit namens de Nederlandse staat uit. Atradius DSB biedt een reeks verzekerings en garantieproducten die zijn ontwikkeld om de risico's van non-betaling voor exporteurs van kapitaalgoederen, internationaal opererende bouwbedrijven, banken en investeerders tot een minimum te beperken. Door deze risico's te verzekeren maken we exporttransacties van Nederlandse bedrijven mogelijk. In tegenstelling tot een bank die een lening verstrekt, heeft Atradius DSB echter geen directe formele zakelijke relatie met de klanten van de Nederlandse exporteur (hun kopers).

Waarom heeft Atradius DSB een klachtenmechanisme?

We streven naar een hoogwaardige dienstverlening aan al onze belanghebbenden, zoals degenen die gebruik maken van onze producten en diensten: de Nederlandse exporteurs en financiële instellingen. We realiseren ons echter dat niemand perfect is en dat u mogelijk een klacht heeft over ons, over onze producten of diensten, of over de projecten die we ondersteunen. Het klachtenmechanisme is primair bedoeld om klachten te beoordelen over het handelen of het nalaten van Atradius DSB.

Atradius DSB verwelkomt uw klacht, niet alleen omdat we hopen dat de kwestie tot uw tevredenheid kan worden opgelost, maar ook omdat we via onderzoek en analyse proberen vast te stellen of klachten betrekking hebben op incidentele fouten van onze kant of op meer structurele kwesties. Dit helpt ons vervolgens om onze producten, procedures en diensten te optimaliseren. Bovendien kunnen we ondersteunen bij het oplossen van een probleem dat rechtstreeks voortvloeit uit ons eigen handelen of besluitvorming.

Als onderdeel van de milieu en sociale beoordeling van projecten die we ondersteunen, onderzoeken we of het project waar de goederen of diensten van de Nederlandse exporteurs voor bestemd zijn, een klachtenmechanisme op operationeel niveau heeft. Een klachtenmechanisme stelt lokale belanghebbenden in staat hun klachten en grieven over het project te melden. Een op operationeel niveau goed ontworpen klachtenmechanisme verhoogt de kans op een bevredigende lokale oplossing van klachten. Als dat mechanisme echter niet toegankelijk is en de klacht verband houdt met een door Atradius DSB verzekerde transactie, dan komt ons eigen klachtenmechanisme in beeld. Wanneer dat het geval is dan zal onze aanpak van een dergelijke klacht eerlijk, objectief en rechtvaardig zijn.

Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door individuen, groepen, bedrijven, gemeenschappen en andere partijen die bezorgd zijn of zouden kunnen worden over de activiteiten van Atradius DSB zelf of over de projecten die wij ondersteunen.¹

Klachten kunnen bijvoorbeeld worden ingediend door:

- belanghebbenden die gebruik maken van onze producten en diensten, zoals exporteurs en financiële instellingen; of
- iedereen die in het projectgebied woont of die een economisch of ander belang in het gebied heeft, zoals werknemers van het project, lokale gemeenschappen, of degenen die afhankelijk zijn van dit gebied voor hun levensonderhoud. Zij kunnen een klacht indienen op voorwaarde dat zij kunnen aantonen dat zij zijn of zullen worden beïnvloed door de activiteiten of gevolgen van activiteiten in verband met een door Atradius DSB gedekt exportcontract.

Kan iemand mij en/of mijn gemeenschap vertegenwoordigen?

Ja. Wanneer een persoon of een organisatie namens u een klacht indient, moet die vertegenwoordiger of organisatie schriftelijk bewijs leveren dat u hen de bevoegdheid hebt gegeven om u te vertegenwoordigen.

Ontvankelijkheidscriteria

Atradius DSB vindt het van groot belang dat het klachtenmechanisme ook effectief is. Concreet betekent dit dat we enkel klachten kunnen behandelen als deze direct toezien op het verwijtbaar handelen van of nalaten door Atradius DSB in relatie tot het eigen beleid en de relevante wettelijke kaders. Indien van toepassing dient aan de volgende criteria worden voldaan:

- Aannemelijkheid van verwijtbaar handelen: klagers dienen voldoende aannemelijk te maken dat sprake is verwijtbaar handelen of nalaten door Atradius DSB;

¹ Categorie A-projecten die we in overweging hebben, worden voorafgaand aan het aanbieden van de dekking op onze website gepubliceerd. Tijdens deze ex-ante openbaarmakingsperiode hebben derden de mogelijkheid om inbreng te leveren of bezwaren te uiten die zij in verband met dit project kunnen hebben. Deze zorgen worden niet behandeld als klachten maar maken deel uit van ons consultatieproces om onze due diligence te informeren. Raadpleeg voor deze procedure ons beleid tot openbaarmaking van informatie (IDP) en ons E & S-beleidsdocument.

- Indieningstermijn: een klacht kan alleen in behandeling worden genomen wanneer de klacht is ingediend uiterlijk na 12 maanden nadat de door Atradius DSB gedekte exportprestatie is verricht;
- Lokale pogingen tot oplossing: klagers dienen voldoende aannemelijk te maken dat eerst lokaal is geprobeerd het probleem op te lossen via dialoog met de direct betrokken partijen bij het project.
- Reikwijdte van de klacht: een klacht over het niet nakomen van (inter)nationale verplichtingen door of incorrect handelen van een derde partij, zoals een projecteigenaar, bij het project betrokken bedrijven of overheden, worden alleen in behandeling genomen als Atradius DSB een directe invloed op deze partijen kan uitoefenen op basis van de aangegane (Verzekerings)overeenkomst.

Kan ik een anonieme klacht indienen?

Anonieme klachten kunnen worden ingediend. Dit kan echter de reikwijdte van ons onderzoek beperken. Als onderdeel van onze klachtenprocedure gaan we graag in dialoog met degene die de klacht heeft ingediend om het probleem te beoordelen en, indien mogelijk, op te lossen. Uiteraard zijn contactgegevens nodig om dit te bereiken.

Kan ik vragen om mijn informatie als vertrouwelijk te behandelen?

Ja, dat kan. Vermeld in uw klacht of u wenst dat uw identiteit en/of de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Deze informatie zal niet worden vrijgegeven zonder de toestemming van de partij die deze heeft verstrekt.

Waarover kan de klacht gaan?

De klacht kan betrekking hebben op:

- het functioneren van het Atradius DSB-personeel, de behandeling van informatie, het aanvraagproces en/of de uitkomst van dit proces;
- een tekortkoming van Atradius DSB om te voldoen aan haar eigen beleid;
- negatieve milieu- en sociale gevolgen, mensenrechtenschendingen of andere schadelijke gevolgen, die degene die een klacht indient raken en verband houden met Nederlandse export of financiering die gedekt wordt door een verzekering van Atradius DSB; en
- zaken als fraude, omkoping, corruptie en/of het witwassen van geld die gerelateerd kunnen worden aan Nederlandse export of financiering verzekerd door Atradius DSB.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Klachten kunnen schriftelijk, per email of per post worden ingediend. U kunt de klacht in het Engels of Nederlands indienen via:

- e-mail: complaints.dsb@atradius.com
- post: t.a.v. Klachtenmanager, Atradius Dutch State Business, Postbus 8982, 1006 JD Amsterdam, Nederland
- We sturen u binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht.

Welke informatie moet ik opnemen in mijn klacht?

Wanneer u een klacht indient zouden we graag de volgende informatie willen ontvangen:

- uw naam en contactgegevens, inclusief het land waar u woont. Als u ervoor kiest om anoniem te blijven, moet u er rekening mee houden dat we mogelijk geen informatie kunnen verifiëren en dat we geen dialoog kunnen aangaan;
- of u wenst dat uw identiteit en/of de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld;

- indien van toepassing: de naam, contactgegevens en een bewijs van bevoegdheid van de vertegenwoordiger om u te vertegenwoordigen;
- de aard en locatie van het project in kwestie en de naam (indien bekend);
- een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de ervaren schade, impact of risico die van invloed op u is of kan zijn. Als u documenten hebt die u relevant acht, of als u bewijs heeft van de schade of van de gevolgen, voeg deze dan toe aan uw klacht;
- een beschrijving van de stappen die al zijn genomen om de ervaren schade, gevolgen of risico's aan te pakken of om de situatie op te lossen;
- indien van toepassing, een indicatie van welke beleidsregels van Atradius DSB lijken te zijn geschonden;
- wat u hoopt te bereiken met uw klacht: dat wil zeggen wat voor oplossing of remedie u zoekt; en
- indien van toepassing, een overzicht van de al genomen stappen en overleg met relevante verantwoordelijke partijen, om de klacht aan te pakken of op te lossen.

Wat gebeurt er nadat een klacht is ingediend?

De volgende stappen worden ondernomen nadat u onze bevestiging van ontvangst van de klacht heeft ontvangen:

- A. Registratie en ontvankelijkheidsonderzoek van de klacht
- B. Beoordeling van de klacht
- C. Oplossing van de klacht (indien mogelijk)

A. Registratie en ontvankelijkheidsonderzoek van uw klacht

Klachten gericht tegen Atradius DSB worden allemaal geregistreerd en krijgen een identificatienummer om ervoor te zorgen dat ze correct worden beheerd. Onze Klachtenmanager zal bepalen of een klacht binnen de reikwijdte van het klachtenmechanisme van Atradius DSB valt en u wordt onmiddellijk op de hoogte gebracht wanneer een klacht ontvankelijk wordt verklaard. De Nederlandse staat zal ook op de hoogte worden gesteld, aangezien Atradius DSB namens de staat handelt. Als blijkt dat de klacht buiten het de reikwijdte van onze activiteiten valt, ontvangt u een brief waarin de redenen voor die beslissing worden uiteengezet.

B. Beoordeling van de klacht

De Klachtenmanager van Atradius DSB zal de klacht beoordelen om te bepalen hoe deze moet worden behandeld. De Klachtenmanager zal:

- contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend om een volledig beeld te krijgen van de aard en achtergrond van de klacht;
- contact opnemen met de relevante afdelingen binnen Atradius DSB om relevante informatie over de transactie waarnaar de klacht verwijst te verifiëren.
- na het bestuderen van de informatie kan de Klachtenmanager vervolgens ook andere Atradius DSB-medewerkers betrekken bij de beoordeling en, indien nodig, een onafhankelijke consultant inschakelen.

Na beoordeling volgt een advies hoe de klacht verder op te volgen. We onderscheiden drie trajecten:

1. **Probleem oplossen:** Atradius DSB kan de klager ondersteunen bij het oplossen van een probleem dat voortvloeit uit het handelen van ons of de besluitvorming. De Klachtenmanager zal als facilitator optreden tussen de klager en de partij die het probleem zou kunnen oplossen.

2. Compliance audit: onderzoek en beoordeling naleving eigen beleid, procedures of (inter)nationale verplichtingen.
3. Geen verdere acties mogelijk.

De uitkomst van de beoordeling en het advies zal met degene die de klacht heeft ingediend, worden besproken. De klager heeft ook de mogelijkheid om aan te geven of het voorgestelde vervolg wenselijk is.

C. Opvolging van de klacht

Bij het traject 'probleem oplossen' zullen we een dialoog faciliteren tussen de relevante partijen met als doel overeenstemming te bereiken over de oplossing. Mogelijk kan Atradius DSB gebruik maken van een externe bemiddelaar om tot een overeenkomst tussen partijen te komen. De oplossing kan eventueel eerst aan de Nederlandse staat of de directie van Atradius DSB worden voorgelegd. Als er overeenstemming is bereikt, zal de Klachtenmanager monitoren of de afspraken uit de overeenkomst zijn nageleefd.

Voor de 'compliance audit' zal er door de Klachtenmanager worden beoordeeld in hoeverre het beleid, procedures of (inter)nationale verplichtingen is nageleefd. Afhankelijk van de klacht zal ook duidelijk worden gespecificeerd welk toetsingskader is gebruikt. Indien sprake is van complexe of milieu & sociale gerelateerde klacht, zal externe expertise worden ingeschakeld. Bij non compliance zal er een actieplan door de Klachtenmanager worden opgesteld om herhaling in de toekomst te voorkomen en zal de implementatie van het actieplan worden gevolgd.

Resultaat van de klachtenprocedure

De Klachtenmanager van Atradius DSB kan een klacht afsluiten indien een oplossing die aan beide partijen voldoet, is bereikt. Indien het ernaar uitziet dat verder zoeken naar een oplossing niet zinvol of productief is, dan kan de klacht ook worden afgesloten. Degene die de klacht heeft ingediend en de Nederlandse staat zullen schriftelijk op de hoogte worden gebracht van de beslissing. Toezicht houden op de uitvoering van de oplossing kan worden beschouwd als een onderdeel van de uitkomst van de klachtenprocedure.

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht aan de Nederlandse staat voorleggen. Wij verzoeken u vriendelijk om Atradius DSB hiervan op de hoogte te stellen. Gebruik hiervoor het volgende correspondentie adres:

Ministerie van Financiën Afdeling EKI
Postbus 20201 2500 EE Den Haag
E-mail: ADSB-klachten@minfin.nl

Interne rapportage

De Atradius DSB Klachtenmanager zal regelmatig aan het Atradius DSB Management Team en de Groep Klachtenmanager rapporteren over de voortgang van de behandeling van alle klachten, met speciale aandacht voor:

- aanbevelingen voor concrete stappen, die specifieke problemen in een klacht kunnen adresseren en die onze processen kunnen verbeteren;
- de lessen die we kunnen trekken uit de processen van dialoog of bemiddeling die niet succesvol zijn gebleken en waarvoor geen verdere actie mogelijk is.

Vertrouwelijkheid en openbaarmaking

Het klachtenmechanisme geeft prioriteit aan de vertrouwelijkheid van informatie boven het daadwerkelijke product of uitkomst. De redenering hierachter is dat een open en flexibele houding ten opzichte van het oplossen van problemen waarschijnlijker is als het afwikkelingsproces met een redelijk niveau van vertrouwelijkheid wordt uitgevoerd.

Daarom zal communicatie met partijen in de loop van dat proces als vertrouwelijk worden beschouwd. Soortgelijke beperkingen zijn van toepassing wanneer vertrouwelijke bedrijfsinformatie tijdens onderzoeken wordt ontvangen. Ten behoeve van transparantie zal Atradius DSB in haar jaarverslag het aantal ontvangen klachten opnemen en vermelden hoe de klachten verder worden behandeld. Als een klacht is afgewikkeld, zal ook de uitkomsten hiervan worden gepubliceerd, met in achtneming van de vertrouwelijkheid.

Bestaat er een specifiek tijdsduur voor het proces?

De volledige tijdsduur van het behandelen van de klacht is afhankelijk van de complexiteit. Als indicatie geldt dat klachten binnen 12 maanden na ontvangst worden afgewikkeld en voor complexe of milieu & sociale gerelateerde klachten, naar verwachting binnen 24 maanden zijn afgewikkeld. Voor de eerste fasen van het de klachtenprocedure hanteren we het volgende schema:

- A. Registratie en ontvankelijkheidsonderzoek: 10 werkdagen.
- B. Beoordeling van de klacht: 60 werkdagen.
- C. Opvolging van de klacht: afhankelijk van het voorgestelde traject zal er een indicatie worden afgeven aan de klager over de tijdsduur. Bij langdurige trajecten zullen klagers ook gedurende de opvolging worden geïnformeerd over de voortgang en verwachte tijdsduur.

Hoe garandeert Atradius DSB voldoende onafhankelijkheid bij de behandeling van mijn klacht?

De Atradius DSB Klachtenmanager is verantwoordelijk voor een onpartijdige behandeling van de klacht. Indien er een belangenconflict is met de andere activiteiten van de Klachtenmanager of anderszins de onafhankelijkheid in het geding is, dan is de raad van bestuur van Atradius DSB verantwoordelijk, ondersteund door de Groep Klachtenmanager. Als de klacht betrekking heeft op de Atradius DSB-raad zelf, is de Groep Klachtenmanager verantwoordelijk voor de beoordeling van de klacht. Atradius DSB's Compliance Manager zal controleren of de procedure correct wordt gevolgd. Mogelijke afwijkingen van de procedure worden gerapporteerd aan de raad van Atradius DSB en de Groep Compliance Manager.