

KLACHTENREGLEMENT Vechtstede bewindvoerders - WSNP

Dit klachtenreglement beschrijft de wijze waarop Vechtstede Bewindvoerders klachten zal behandelen van sanieten, rechtbank, crediteuren of andere betrokkenen die direct in aanraking komen met de werkzaamheden van bij Vechtstede Bewindvoerders werkzame personen.

Het betreft dus zowel de bewindvoerders die bij Vechtstede Notarissen in dienst zijn, alsmede de overige daar werkzame personen.

Klacht: het recht te klagen over de wijze waarop een bewindvoerder, danwel andere personen in dienst van Vechtstede Bewindvoerders, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen.

Onder 'gedragen' dient ook te worden verstaan het nalaten van gedragingen, het nemen van beslissingen of het niet nemen van beslissingen.

Personen werkzaam bij de Vechtstede Bewindvoerders:

- de directie;
- de bewindvoerder;
- ondersteunend personeel;
- administratief personeel
- stagiaires
- andere personen dan hierboven vermeld die op verzoek van Vechtstede Bewindvoerders betrokken zijn bij de werkzaamheden van Vechtstede Bewindvoerders

Aangeklaagde: de betrokkene tegen wie de klacht wordt ingediend

Uitgangspunt van Vechtstede Bewindvoerders is dat opmerkingen of problemen het beste direct met de betrokkene(n) kunnen worden besproken. Kan dit niet, of verloopt het gesprek niet naar tevredenheid, dan kan een klacht worden ingediend. Het onderstaande is dan van toepassing.

Interne procedure

- De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de directie van Vechtstede Bewindvoerders.
Het adres is: Vechtstede Bewindvoerders BV, Postbus 62, 7770 AB Hardenberg.
- De directie bevestigt de indiening van de klacht binnen 2 weken na datum indiening van de klacht.
- De klacht wordt geregistreerd en de termijnen geagendeerd.
- In de periode daaropvolgende wordt onderzoek gedaan naar de aard van de klacht en de ontvankelijkheid van de klacht
- Indien de directie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de directie dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.

- De betreffende medewerker waarop de klacht eventueel betrekking heeft wordt door de directie verzocht om aanvullende informatie.
- Afhankelijk van de aard van de klacht wordt tussen directie en bewindvoerder besproken wat de verdere stappen zijn.
- Een reactie op de klacht wordt binnen 4 weken na de indiening van de klacht schriftelijk verstuurd.
- In deze brief wordt verzocht om een schriftelijke reactie van de indiener. Wordt binnen vier weken geen schriftelijke reactie ontvangen dan gaat Vechtstede Bewindvoerders ervan uit dat de klacht is opgelost, hetgeen tevens in voornoemde brief wordt vermeld. De klacht zal dan worden gearhiveerd.
- De correspondentie omtrent een klacht wordt in kopie bijgevoegd in het dossier van de betreffende zaak.
- De originele correspondentie en overige informatie wordt door de directie in een daartoe bestemde map bewaard.
- Daar waar nodig en mogelijk worden na evaluatie van de klacht, verbetermaatregelen genomen door Vechtstede bewindvoerders.

Rechtbank

De Wsnp is een wettelijk traject. De rechtbank benoemt een bewindvoerder om de benodigde werkzaamheden uit te voeren. Daarnaast wordt een Rechter-Commissaris benoemd die er op toe moet zien dat de bewindvoerder zijn/haar werk op juiste wijze verricht en daarnaast beslissingen neemt in situaties die betrekking hebben op de boedel. Maar ook is de Rechter-Commissaris de persoon die klachten behandelt van schuldenaren en schuldeisers over de bewindvoerder en andersom. U kunt daarom uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Rechter-Commissaris (conform artikel 317 van de Faillissementswet). De Rechter-Commissaris zal de klacht terugkoppelen naar uw bewindvoerder en zijn/haar kant van het verhaal aanhoren. Vervolgens zal de Rechter-Commissaris een beslissing nemen op uw klacht.

Gedragcode en klachtenregeling wsnp

Op 15 maart 2013 zijn in de Staatscourant gepubliceerd de Gedragcode voor Wsnp-bewindvoerders, de nieuwe klachtenregeling met betrekking tot Wsnp-bewindvoerders en het reglement van de klachtenadviescommissie Wsnp, die de Raad voor Rechtsbijstand adviseert inzake klachten die over een bewindvoerder zijn ingediend. Vanaf deze datum is het mogelijk om bij de Raad voor Rechtsbijstand een klacht in te dienen over een gedraging van een bewindvoerder, die in strijd zou zijn met een bepaling uit de Gedragcode. Voordat van deze regeling gebruik gemaakt kan worden moet de klager aantonen dat hij eerst de interne klachtenprocedure van de organisatie waar de bewindvoerder werkzaam is, heeft doorlopen. Ook mag er geen sprake zijn van een klacht die betrekking heeft op de inhoud van een dossier, daarvoor moet een klager nog steeds bij de rechter-commissaris zijn (zie hierboven).

Klachtenadviescommissie Wsnp

Postbus 2349

5202 CH 's-Hertogenbosch

Telefoonnummer:088-7871910

Faxnummer:088-7871749

Mail: info@bureauwsnp.nl

Afschriften van bovengenoemde regelingen staan gepubliceerd op de site van de Raad voor Rechtsbijstand:

www.wsnp.rvr.org of zijn op te vragen bij Vechtstede Bewindvoerders.