



Klachtenregeling SchuldConsult

Artikel 1 Begripsomschrijving

Klacht	Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, schriftelijk of mondelinge gedane uitlating van ongenoegen van cliënten of derden betreffende de dienstverlening van SchuldConsult
Cliënt	De schuldenaar op wie de WSNP van toepassing is verklaard en waarbij Femke Hiemstra van SchuldConsult tot bewindvoerder is benoemd.
Derden	Schuldeisers, organisaties, instanties en overige betrokken partijen in de uitvoering van de WSNP.
Klager	De cliënt of derde die een klacht uit.
Klachtenprocedure	De binnen het kantoor van SchuldConsult gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
Klachtenregeling	Het document waarin de klachtenprocedure is vastgelegd.
Klachtenfunctionaris	Een als zodanig aangewezen medewerker van Cisci en Bergman c.s. bewindvoerders

Artikel 2 Bereik

Een klacht over een medewerker van SchuldConsult wordt beschouwd als een klacht tegen SchuldConsult.

Artikel 3 Klachtrecht

Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Een schriftelijke klacht dient te bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- de naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;

- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht alsmede datum en tijdstip van het gedrag.

Mondelinge klachten dienen door de klager te worden gemotiveerd. De medewerker welke de klacht aanhoort maakt hiervan een notitie waarin is opgenomen:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- de naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- een omschrijving van het gedraging waartegen de klacht is gericht alsmede datum en tijdstip van het gedrag.

Indien de klager minderjarig of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd of de curator.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 10 werkdagen bericht.

Artikel 4 Afdoening in der minne

De klachtenfunctionaris zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra de klachtenfunctionaris en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 5 Bijstand door gemachtigde

Een klager of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. De klachtenfunctionaris zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 weken. Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de klachtenfunctionaris de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

De klachtenfunctionaris zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener. De klachtenfunctionaris zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

- deze betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Hoor en wederhoor

De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid stellen om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

Artikel 9 Behandelingstermijn

De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen 6 weken af.

De klachtenfunctionaris kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Afdoening

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 11 Inschakelen RC

Wanneer een klacht is ingediend tegen een van de bewindvoerders van SchuldConsult en een minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 4 niet mogelijk is gebleken of wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht door SchuldConsult gemeld worden bij de rechter-commissaris van de rechtbank waar het betreffende dossier is ondergebracht. SchuldConsult zal de rechter-commissaris om advies of een verhoor verzoeken teneinde het geschil op te lossen. De bewindvoerder van SchuldConsult zal het advies of de conclusies van de rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.

Artikel 12 Registratie

De klachtfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten. De afgewikkelde klacht wordt samen met de originele correspondentie en overige informatie door de klachtfunctionaris in een daartoe bestemd dossier bewaard.

Artikel 13 Klacht betreffende de gedraging van de bewindvoerder

Wanneer er een klacht is over de gedragingen van de bewindvoerder dan dient deze te worden ingediend bij Bureau WSNP.

<https://www.bureauwsnp.nl/voor-burgers/veelgestelde-vragen/over-de-wsnp/ik-heb-een-klacht-over-mijn-bewindvoerder.-waar-kan-ik-terecht>

Artikel 14 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling SchuldConsult. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

SchuldConsult geeft melding van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website.

De klachtenregeling treedt in werking per 1 februari 2014, voor alle klachten die worden ingediend.

Aldus vastgesteld te Groningen op 1 februari 2014.

Klachten worden gericht aan:

Cisci en Bergman c.s bewindvoerders
o.v.v. Klachtenregeling SchuldConsult
Postbus 1568
9701 BN Groningen