

Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijving

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp ingediende uiting van ongenoegen betreffende de dienstverlening.

Klager: een cliënt die een klacht indient bij Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp en op wie de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is.

Klachtenprocedure: De door Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Artikel 2 Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van personen op wie de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is binnen redelijke termijn op een vooraf kenbare wijze constructief af te handelen;
2. Verbetering van kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling.

Artikel 3 Klachtrecht

Een klacht kan worden ingediend over het gedrag van de bewindvoerder of over de wijze waarop in een bepaalde situatie volgens de klager wel of niet gehandeld had moeten worden.

Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

Een mondelinge klacht of een klacht per e-mail wordt niet in behandeling genomen. Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp zal de klager in dat geval wijzen op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5 Indiening klacht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van het gedrag/de handeling waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag/de handeling
- Eventuele bewijsstukken
- Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling van de klacht.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen hiervan bericht.

Artikel 6 Afdoening in der minne

Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp zal spoedig telefonisch contact opnemen met de klager en nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden kan worden gesteld.

Zodra Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp en de klager tot een informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 7 Bijstand door gemachtigde

Een klager kan zich door een gemachtigde, advocaat en procureur laten bijstaan of vertegenwoordigen. Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling

Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp is niet verplicht een klacht te behandelen:

- indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- indien er langer dan 6 maanden tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke reactie waaruit blijkt dat zijn/haar klacht in behandeling is genomen, en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bestaan uit het telefonisch contact opnemen met de klager waarbij de klacht zal worden geverifieerd, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht bij de klager en/of andere personen of instanties.

Een klacht die niet bestemd is voor Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp wordt zo spoedig mogelijk teruggezonden naar de klager.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp past telefonisch hoor en wederhoor toe tenzij een klacht kennelijk ongegrond is dan wel klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Artikel 11 Behandelingstermijn

Uitgangspunt is dat Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp de klacht binnen 6 weken afhandelt. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.

Artikel 12 Afdoening

Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek door middel van een weergave van de feiten zoals die tijdens het onderzoek zijn vastgesteld. In een conclusie zal worden vermeld of de klacht wel of niet gegrond wordt beoordeeld. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal worden aangegeven op welke manier de klacht kan worden opgelost.

Artikel 13 Behandeling door externen

Als de klachtbehandeling is afgerond en de klager is het niet eens met de wijze waarop de klacht is afgedaan, dan zal de klacht worden gemeld bij de rechter-commissaris. Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp zal de rechter-commissaris om een advies of een verhoor verzoeken teneinde het geschil op te lossen. Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp het advies, of de conclusie van de rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.

Artikel 14 Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V, afdeling Wsnp.

De cliënten op wie de Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is, worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gebracht van het bestaan van de klachtenregeling.