
Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp II

Geldend van 20-10-2013 t/m heden

Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp II

De Minister van Veiligheid en Justitie, voor deze, de Raad voor Rechtsbijstand,

Gelet op:

- Artikel 48c en 48d van de Wet Justitie-subsidies (Staatsblad 1998, nr. 447);
- Hoofdstuk 4B van de Wijzigingswet Wet Justitie-subsidies, Staatsblad 2013, 96);
- Artikel 5 van het Besluit vergoeding bewindvoerder schuldsanering (Staatsblad 2013, nr. 308);
- Titel III van de Faillissementswet (Staatsblad 1998, nrs. 445 en 447);
- Regeling van de Minister van Justitie van 23 juli 2009, nr.5612426/09 houdende verlening van mandaat aan de Raad voor rechtsbijstand te 's-Hertogenbosch betreffende het verlenen van subsidies en het vaststellen van beleidsregels dienaangaande (Staatscourant 2009, 11554);
- Besluit ondermandatering Raad voor Rechtsbijstand Wsnp (Staatscourant 30 december 2011, 23891);
- Art 1, lid 2 van het Reglement register bewindvoerder Wsnp II;
- Artikel 13 van de Wet op de Rechtsbijstand (Staatsblad 1993, 775);

stelt vast de volgende regels over de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten betreffende geregistreerde bewindvoerders Wsnp als bedoeld in artikel 287 lid 3 van de Faillissementswet:

§ 1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Minister*: de minister van Veiligheid en Justitie;
- b. *Wet*: de Faillissementswet (Staatsblad 1998, nrs. 445 en 447 en Staatsblad 2007, 192 en 222);
- c. *Klachtenregeling*: de Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp;
- d. *Commissie*: de Klachtenadviescommissie Wsnp;
- e. *Klacht*: een bij de Raad voor Rechtsbijstand schriftelijk ingediende uiting betreffende ongenoegen of ontevredenheid over het in strijd met de bepalingen van de Gedragscode handelen of nalaten van de bewindvoerder Wsnp, die als zodanig optreedt dan wel als vertegenwoordiger van een natuurlijk persoon als juridisch casemanager of rechtsbijstandverlener, niet zijnde advocaat, in de zin van de Wet op de Rechtsbijstand of anderszins;
- f. *Klager*: een natuurlijk- of rechtspersoon, die in relatie tot de bewindvoerder staat als schuldeiser, schuldenaar dan wel als overige belanghebbende in een wettelijke schuldsaneringsregeling waarin de bewindvoerder is benoemd;
- g. *Beklaagde*: de bewindvoerder Wsnp tegen wie een klacht is gericht;
- h. *de Raad*: de Raad voor Rechtsbijstand;
- i. *Rechter-commissaris*: de rechter-commissaris die belast is met het toezicht op de uitvoering van de wettelijke schuldsaneringsregeling als bedoeld in artikel 287 lid 3 van de Faillissementswet;
- j. *Bewindvoerder*: de bewindvoerder die in het kader van de wettelijke schuldsaneringsregeling (artikel 287 lid 3 van de Faillissementswet) door de rechtbank is benoemd en die is ingeschreven in het register als bedoeld in het Reglement register bewindvoerder Wsnp;
- k. *Gedragscode*: de gedragscode die van toepassing is op bewindvoerders Wsnp die geregistreerd staan in het register als bedoeld in het Reglement register bewindvoerder Wsnp;
- l. *Reglement*: het reglement Register bewindvoerder Wsnp II van 1 oktober 2013;
- m. *Subsidiebesluit*: het Besluit subsidie bewindvoerder schuldsanering (Staatsblad 2001, 80);

- n. *Vergoedingbesluit*: het Besluit vergoeding bewindvoerder schuldsanering (Staatsblad 2013, 308).

§ 2. Klachten over een Wsnp-bewindvoerder

Artikel 2. De indiening van de klacht

- 1) De klager dient de klacht schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een datum en handtekening, in bij de Raad voor Rechtsbijstand. De contactgegevens staan vermeld in de toelichting bij deze klachtenregeling.
- 2) De klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer de klager niet eerst de klachtenprocedure van de bewindvoerderorganisatie, waar de bewindvoerder werkzaam is, aantoonbaar heeft gevolgd.
- 3) De klacht wordt in beginsel niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op het handelen of nalaten van de bewindvoerder dat zich meer dan een jaar vóór de indiening van de klacht aan de klager heeft geopenbaard, tenzij bijzondere omstandigheden (die klager dient te stellen en aan te tonen) nopen tot het hanteren van een langere termijn.
- 4) De klacht wordt niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling van een wettelijke schuldsaneringsregeling, waarin de regeling van artikel 317 van de Faillissementswet (behandeling van klachten door de rechter-commissaris) voorziet.

Artikel 3. De ontvangstbevestiging en behandeling van de klacht

- 1) De secretaris bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager en maakt daarbij melding van het verloop van de verdere procedure. Wanneer de klacht niet volledig is of anderszins niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 2, stelt de secretaris de klager in de gelegenheid om het verzuim te herstellen. De klager wordt daartoe een termijn van ten hoogste vier weken gesteld. In evidente gevallen kan de secretaris de klacht direct niet-ontvankelijk verklaren.
- 2) Indien de klager de klacht niet de binnen de gestelde termijn completeert wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 3) Wanneer de klacht voldoet aan de voorwaarden als gesteld in artikel 2, stuurt de secretaris deze ter advisering naar de klachtenadviescommissie.
- 4) Tezelfdertijd wordt een afschrift van de klacht gezonden naar de bewindvoerder, over wie de klacht is ingediend.
- 5) De secretaris verzoekt de bewindvoerder om schriftelijk op de ingediende klacht te reageren. De bewindvoerder stuurt deze reactie binnen vier weken na ontvangst van dit verzoek naar de secretaris. Indien de bewindvoerder voorziet dat hij niet binnen de gestelde termijn kan reageren, verzoekt hij de secretaris om hem uitstel te verlenen voor een periode van maximaal twee weken.
- 6) De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de reactie van de bewindvoerder.

Artikel 4. Onderzoek door de klachtenadviescommissie

- 1) In geval van toepassing van artikel 3 lid 3 van deze regeling, ontvangen de leden van de klachtenadviescommissie van de secretaris alle ingediende en ter zake doende gegevens.
- 2) Wanneer de leden van de klachtenadviescommissie dat noodzakelijk achten voor het uitbrengen van hun advies, worden de bewindvoerder en de klager, alsmede eventuele getuigen, in de gelegenheid gesteld hun standpunt schriftelijk of tijdens een hoorzitting voor de commissie mondeling toe te lichten. Indien een partij van deze gelegenheid geen gebruik wenst te maken, meldt deze dat schriftelijk bij de secretaris.

- 3) De bewindvoerder Wsnp en de klager kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. Deze persoon dient hiertoe schriftelijk gemachtigd te worden.
- 4) De klachtenadviescommissie brengt binnen zes weken nadat de klager, de bewindvoerder en/of getuigen mondeling of schriftelijk gehoord zijn, advies uit aan de Raad voor Rechtsbijstand.
- 5) De Raad neemt in beginsel het advies van de klachtenadviescommissie over, maar is daartoe niet gehouden. De Raad motiveert in voorkomende gevallen waarom hij afwijkt van het advies.

§ 3. Afdoening van de klacht

Artikel 5. Termijnen van afdoening

- 1) De Raad, in de persoon van de manager bureau Wsnp, beslist – namens de Minister van Veiligheid en Justitie – binnen ten hoogste veertien weken na ontvangst van de klacht op de klacht.
- 2) In het geval de Raad niet in de gelegenheid is om binnen de in lid 1 gestelde termijn op de klacht te beslissen, stelt de secretaris de klager en de bewindvoerder schriftelijk in kennis van een verdaging van ten hoogste vier weken.

Artikel 6. Afdoening

- 1) De secretaris stelt de klager, de bewindvoerder en de Klachtenadviescommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing die de Raad neemt. Het advies van de klachtenadviescommissie maakt onderdeel uit van de beslissing.
- 2) De Raad verklaart de klacht gemotiveerd en onderbouwd gegrond of ongegrond.
- 3) Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard, kan de Raad in overeenstemming met de bepalingen in het subsidiebesluit, het vergoedingenbesluit en het reglement Register bewindvoerder (II) een passende maatregel nemen. Deze maatregel wordt in een afzonderlijk besluit genomen.

Artikel 7. Citeertitel en inwerkingtreding

- 1) De Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp (Staatscourant 2013, 6761) komt per 1 oktober 2013 te vervallen.
- 2) Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp II' en treedt twee dagen na publicatie in de Staatscourant in werking.

Utrecht, 8 oktober 2013

De Minister van Veiligheid en Justitie,
voor deze,
De Raad voor Rechtsbijstand,
P.J.M. van den Biggelaar,

Directeur stelsel.

J. Wijkstra,

Directeur bedrijfsvoering.

Bijlage

Klachtenformulier Wsnp

Gegevens **klager**:

Naam:

Adres:

Geboortedatum:

Mailadres:

Telefoonnummer:

Gegevens **beklaagde** (de bewindvoerder Wsnp):

Naam beklagde:

Organisatie waar de beklagde werkzaam is:

Adres:

Datum klacht:

Ingediend per: brief / fax / tel / e-mail / persoonlijk / anders: ...

Datum van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft ...-...-....

Omschrijving klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 1) De klacht dient gebaseerd te zijn op de bepalingen in de Gedragscode voor Wsnp-bewindvoerders. Is dat niet het geval dan zal de klacht niet door de raad behandeld kunnen worden. U vindt de tekst van de gedragscode op de website van bureau Wsnp, www.wsnp.rvr.org
- 2) Heeft u de klachtenprocedure van de organisatie waar de beklagde werkzaam is eerst doorlopen? Gelieve daarvan de bewijsstukken mee te sturen met dit formulier. Heeft u deze procedure niet doorlopen dan zal uw klacht niet in behandeling worden genomen!
- 3) Heeft de klacht betrekking op de inhoud van de werkzaamheden van de beklagde? In dat geval wordt de klacht niet in behandeling genomen, u dient de klacht dan in te dienen bij de rechter-commissaris op grond van artikel 317 Fw.
- 4) Heeft de klacht betrekking op een gedraging van de beklagde die meer dan een jaar geleden bij u bekend is geworden? In principe wordt de klacht dan niet in behandeling genomen, tenzij er sprake is van een uitzonderlijke situatie.

U kunt dit formulier met bijlagen sturen naar:

Raad voor Rechtsbijstand

Bureau Wsnp, afdeling klachten

Postbus 2349

5202 CH 's-Hertogenbosch

Tel. 088-7871910

Fax 088-7871749

Mail: info@bureauwsnp.nl

Na het indienen van een klacht wordt deze zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de secretaris van de klachtenadviescommissie. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt kunt u dat hieronder vermelden. bv schriftelijk, telefonisch of per e-mail.

Wanneer de klacht niet volledig is krijgt u een hersteltermijn van ten hoogste vier weken geboden.