

Inhoudelijke Klachtenreglement & Gedragscode

Insolventie Flevoland

Artikel 1. Begripsomschrijving

1.A.

In het navolgende wordt verstaan onder inhoudelijke klacht: Klacht: middels een klachtenformulier een uiting van misgenoegen over handelingen van personen die belast zijn met het uitoefenen van taken voor Insolventie Flevoland. Klachtbehandeling: het onderzoeken van de klacht door de desbetreffende bewindvoerder, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Hoor en wederhoor: het beginsel dat inhoudt dat als één partij over een bepaald punt tijdens het verloop van de procedure zijn/haar mening kan geven, de andere partij ook de gelegenheid moet krijgen zijn/haar standpunt daarover kenbaar te maken. Daarbij moeten partijen de mogelijkheid krijgen in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Oordeel: de beslissing van de bewindvoerder inzake de gegrondheid of de ongegrondheid van de klacht. Advies: indien klager zich niet kan conformeren aan het oordeel van de bewindvoerder dan zal de klacht worden voorgelegd aan de rechtbank waaronder de schuldsanering valt.

1.B.

In het navolgende wordt verstaan onder gedragscode: Gedragscode: de klacht dient gebaseerd te zijn op een misdraging van de WSNP-bewindvoerder, welke conform de gedragscode bewindvoerder WSNP II in strijd heeft gehandeld, zie bijlage. De klacht dient in eerste instantie neergelegd te worden bij de klachtbehandelaar van Insolventie Flevoland. Mocht het oordeel van Insolventie Flevoland niet bevredigend zijn, dan kan de klacht worden ingediend bij bureau WSNP. Dan wordt de procedure als volgt.

Klachtbehandeling: het onderzoeken van de klacht door Bureau WSNP.

Advies: Bureau WSNP zal uitspraak doen in de zaak.

Artikel 2. Doelstelling

2.1

Recht te doen aan de klager en de aangeklaagde.

2.2

Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde. 2.3 Het systematisch verzamelen van klachten teneinde Insolventie Flevoland de mogelijkheid aan te reiken om de wijze waarop de externe kwaliteitsverbetering plaatsvindt, te verbeteren. In het bijzonder kan daardoor beter worden ingespeeld op de behoefte/situatie van de crediteuren en schuldenaren in het algemeen.

Artikel 3. Uitgangspunten

3.1

De klachtenregeling biedt voor de klager zowel voor 1A als 1B een toegankelijke en kosteloze klachtenprocedure.

3.2

Alle gegevens zullen zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd.

Artikel 4. Ontvankelijkheid van de klacht

4.1

De klager dient de klacht ten aanzien van 1A middels een klachtenformulier bij de manager (mw. F.J. Velnor) van Insolventie Flevoland in te dienen. Hierbij worden alle op de zaak betrekking hebbende stukken overlegd.

4.2

De klager dient de klacht ten aanzien van 1B middels een klachtenformulier bij de Raad voor Rechtsbijstand, bureau WSNP, te 's-Hertogenbosch in te dienen.

4.3

Als een klacht niet voldoet aan de vereisten, genoemd in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om –binnen 2 weken- zijn verzuim te herstellen met de mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaart.

4.4

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 5. Klachtbehandeling

5.1

Insolventie Flevoland tekent op de ingediende klacht de datum van ontvangst aan.

5.2

Insolventie Flevoland draagt er zorg voor dat binnen 1 week na ontvangst van de klacht: -een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd; -een afschrift wordt afgegeven aan de aangeklaagde. Klachtenreglement Insolventie Flevoland 2016

5.3

Insolventie Flevoland zal binnen een termijn van 2 weken na toezending van het klachtenformulier een inhoudelijke reactie aan klager geven.

5.4

Indien de inhoudelijke reactie van Insolventie Flevoland en de eventueel daarbij behorende actiepunten niet afdoende is voor klager kan de zaak worden voorgelegd aan de rechter commissaris. Indien het een misdrijving van de WSNP-bewindvoerder betreft kan de klager bureau WSNP verzoeken de klacht opnieuw in behandeling te nemen en uitspraak te doen.