



SOLUTIO
BEWIND

Klachtenreglement met betrekking tot de Wettelijke Schuldsaneringsregeling Natuurlijke Personen (WSNP)

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

De organisatie: Solutio Bewind B.V.

Bewindvoerder: degene die door de rechtbank is aangesteld als bewindvoerder WSNP

Personen werkzaam binnen Solutio Bewind B.V.:

- De directie
- De bewindvoerder
- Ondersteunend personeel
- Administratief personeel
- Stagiaires
- Overige personen welke niet vermeld staan doch op verzoek van Solutio Bewind B.V. wel betrokken zijn bij de werkzaamheden binnen Solutio Bewind B.V.

Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de bewindvoerder

Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht gemotiveerde uiting van ontevredenheid over de werkzaamheden van de bewindvoerder

Aangeklaagde: de betrokkene tegen wie de klacht wordt ingediend

Directie: de persoon binnen Solutio Bewind B.V. welke belast is met het inhoudelijk onderzoeken van bezwaren en klachten en het administreren hiervan.

Dit klachtenreglement beschrijft de werkwijze waarop Solutio Bewind B.V. klachten zal behandelen van sanieten, rechtbank, crediteuren danwel andere betrokkenen die direct in aanraking komen met de werkzaamheden van de bij Solutio Bewind B.V. werkzame personen, waaronder de wsnp-bewindvoerder welke is aangesteld door de rechtbank alsmede alle overige binnen Solutio Bewind B.V. werkzame personen.

Klachten:

Het recht te klagen over de wijze waarop een bewindvoerder c.q. andere in dienst van Solutio Bewind B.V. werkzame personen, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de kla(a)g(st)er heeft gedragen. Onder "gedragen" wordt tevens verstaan het nalaten van bepaalde gedragingen, het nemen van beslissingen of het niet nemen van beslissingen.

Het uitgangspunt van Solutio Bewind B.V. is dat opmerkingen of problemen het beste direct met de betrokkene(n) kan worden besproken. Is dit niet mogelijk, danwel loopt het gesprek niet naar tevredenheid, dan kan er een klacht worden ingediend. Bij het indienen van een klacht is onderstaande procedure van toepassing.



SOLUTIO

BEWIND

Interne procedure:

- De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de directie van Solutio Bewind B.V., Bruggertstraat 350, 7545 PJ Enschede;
- De directie bevestigt de indiening van de klacht binnen twee weken na datum indiening van de klacht;
- De klacht wordt geregistreerd en de termijnen geagendeerd;
- In de periode daarop volgend 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 mee;
- 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 de directie en bewindvoerder besproken wat de verdere stappen zijn;
- Een reactie op de klacht wordt binnen vier 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 Solutio Bewind B.V. er vanuit dat de klacht is opgelost, hetgeen tevens in voornoemde brief wordt vermeld. De klacht zal vervolgens worden gearhiveerd;
- De correspondentie omtrent de 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 Solutio Bewind BV.

Rechtbank Overijssel:

De Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen is een wettelijk traject.

De rechtbank benoemt een bewindvoerder om de benodigde werkzaamheden uit te voeren.

Daarnaast wordt een rechter-commissaris benoemd die erop toe moet zien dat de bewindvoerder zijn/haar werkzaamheden op de juiste wijze verricht en daarnaast beslissingen neemt in situaties die betrekking hebben op de boedel.

De rechter-commissaris is tevens een 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 is 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 15 maart 2013 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. Er mag geen sprake zijn van een klacht welke betrekking heeft op de inhoud van een dossier. Voordat van deze regeling gebruik gemaakt kan worden, moet de klager aantonen dat hij eerst de interne klachtenprocedure van Solutio Bewind B.V. heeft doorlopen.

Wanneer sprake is van een klacht welke betrekking heeft op de inhoud van een dossier, dient de klager zich tot de rechter-commissaris te wenden.



SOLUTIO

BEWIND

Het adres van de klachtenadviescommissie WSNP luidt:
Klachtenadviescommissie
Postbus 2349
5202 CH 'S-HERTOGENBOSCH

Telefoon: 088-7871910
Email: infowsnp@rvr.org

Een afschrift van bovengenoemde regelingen staan gepubliceerd op de site van de Raad voor Rechtsbijstand: www.bureauwsnp.nl of zijn op te vragen bij Solutio Bewind B.V.

Daarnaast wordt de Algemene wet Bestuursrecht (hoofdstuk 9, titel 9.1) toegepast op klachten.