

Klachtenregeling

Cisci en Bergman cs. Bewindvoerders

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 Cisci en Bergman cs. bewindvoerders.
Cliënt	De schuldenaar waarvan een van de medewerkers Cisci en Bergman cs. bewindvoerders tot bewindvoerder is genoemd.
Derden	Schuldeisers, organisaties, instanties en overige betrokken partijen in de uitvoering van de WSNP.
Gedragscode	De gedragscode die van toepassing is op bewindvoerders Wsnp die geregistreerd staan in het register als bedoeld in het Reglement register bewindvoerder Wsnp
Klager	De cliënt or derde die een klacht uit.
Klachtenprocedure	De binnen het kantoor van Cisci en Bergman cs. bewindvoerders gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
Klachtenregeling	Het document waarin de klachtenprocedure is vastgelegd.
Klachtenfunctionaris	Een als zodanig aangewezen medewerker Cisci en Bergman cs. bewindvoerders, de vennoten van Cisci en Bergman cs. bewindvoerders of een door deze aan te wijzen andere persoon.

Artikel 2 Bereik

Een klacht over een medewerker van Cisci en Bergman cs. bewindvoerders wordt beschouwd als een klacht tegen Cisci en Bergman cs. bewindvoerders.

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.

Schriftelijke klachten kunnen worden gericht aan:

Cisci en Bergman cs. bewindvoerders.
t.a.v. de heer S. Cisci
Postbus 1568
9701 BN Groningen

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.

De heer Cisci is aangesteld om de klachten van cliënten en derden te behandelen. Bij een klacht over de heer Cisci zal mevrouw Bergman als klachtfunctionaris optreden.

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 de eventueel gemachtigde 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 Inhoudelijke klachten

Wanneer een klacht is ingediend tegen een van de bewindvoerders van Cisci en Bergman cs. bewindvoerders 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 Cisci en Bergman cs. bewindvoerders gemeld worden bij de rechter-commissaris van de rechtbank waar het betreffende dossier is ondergebracht. Cisci en Bergman cs. bewindvoerders zal de rechter-commissaris om advies of een verhoor verzoeken teneinde het geschil op te lossen. De bewindvoerder van Cisci en Bergman cs. bewindvoerders zal het advies of de conclusies van de rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.

Artikel 12 Klacht betreffende de gedragingen van de bewindvoerder

Op 20 oktober 2013 is de door de Raad voor Rechtsbijstand opgestelde gedragscode voor bewindvoerders Wsnp in werking getreden. Deze Gedragscode strekt ertoe om de kwaliteitsstandaard van (de werkzaamheden van) bewindvoerders Wsnp vast te leggen en verder te verhogen.

Wanneer een bewindvoerder heeft gehandeld in strijd met deze gedragscode, kan daarover een klacht worden ingediend bij de Raad voor Rechtsbijstand. De klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen;

- er moet eerst een klacht zijn ingediend bij het kantoor waar de bewindvoerder werkt.
- de klacht mag niet gaan over de inhoud van een dossier. Dat soort klachten wordt behandeld door de rechter-commissaris die in die zaak is benoemd.

Nadere informatie en het klachtenformulier is te vinden via de website van de Raad voor Rechtsbijstand, www.bureauwsnp.nl.

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 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Cisci en Bergman cs. bewindvoerders. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

Cisci en Bergman cs. bewindvoerders geeft melding van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website.

De klachtenregeling treedt in werking per 13 juni 2016 en vervangt de klachtenregeling welke per 1 maart 2012 in werking is getreden.

Aldus vastgesteld te Groningen op 10 juni 2016.