

KLACHTENREGLEMENT FIDINDA SCHULDSANERINGEN B.V.

Algemene bepalingen :

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder :

- Organisatie : Fidinda Schuldsaneringen BV
- Directie : zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de organisatie ;
- Wsnp – bewindvoerder : degene, die door de Rechtbank ingevolge artikel 287 lid 3 Faillissementswet tot bewindvoerder is aangesteld ;
- Medewerker : iedere medewerker van de organisatie ;
- Klacht : een bij de organisatie schriftelijk en uitdrukkelijk ingediende uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het in strijd met de bepalingen van de Gedragscode handelen of nalaten van de bewindvoerder Wsnp of een andere medewerker van de organisatie ;
- 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 ;
- Gedragscode (bewindvoerder Wsnp II) : de gedragscode die van toepassing is op bewindvoerders Wsnp, die geregistreerd staan in het Register bewindvoerders Wsnp van de Raad voor Rechtsbijstand ;

Artikel 2 bereik

2.1 Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend door een natuurlijke- of rechtspersoon, die in relatie tot de bewindvoerder staat als schuldeiser, schuldenaar dan wel als overige belanghebbende in de wettelijke schuldsaneringsregeling, waarin de bewindvoerder is benoemd ;

2.2 Aangeklaagd kunnen worden :

- de Wsnp – bewindvoerder ;
- een medewerker van de organisatie ;
- (een lid van) de directie van de organisatie ;

Artikel 3 klachtrecht

- 3.1 De in 2.1 bedoelde personen / organisaties kunnen bij de directie een klacht indienen over het doen of nalaten van een Wsnp-bewindvoerder of een medewerker, waarbij wordt gehandeld in strijd met gedragscode bewindvoerder Wsnp (II) ;
- 3.2 Uitgezonderd van klachtrecht zijn gedragingen, uitingen of beslissingen die voortvloeien uit de taakvervulling in het kader van de Wsnp en die uit de wet voortvloeien ;
- 3.3 Zaak inhoudelijke klachten dienen aan de Rechter-Commissaris in de Wsnp te worden voorgelegd ;

De klacht

Artikel 4 indienen klacht

- 4.1 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de directie ;
- 4.2 Een klacht kan slechts betrekking hebben op een handelen of nalaten in strijd met de bepalingen van de Gedragscode door een bewindvoerder Wsnp of een andere medewerker van de organisatie.
- 4.3 Een klacht moet tenminste voorzien zijn van :
 - de naam en het adres van de indiener ;
 - de dagtekening ;
 - de naam van de persoon waartegen de klacht is gericht ;
 - een omschrijving van de klacht (gedraging) en het tijdstip van de gedraging, waartegen de klacht is gericht ;
 - mogelijke bewijsstukken ;
- 4.4 Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan kan de klacht niet worden behandeld ; Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na tien werkdagen, bericht ;
- 4.5 Klager kan zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. De directie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen ;

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen ;

Artikel 6 Afdoening in der minne

- 6.1 De directie zal nagaan of klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden ;
- 6.2 Wanneer de directie en klager informeel tot een overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling ;

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

- 7.1 De directie is niet verplicht een klacht te behandelen, dan wel staakt de klachtbehandeling, indien zij betrekking heeft op een klacht, die reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan ;
- 7.2 De klacht wordt niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling van een wettelijke schuldsaneringsregeling. Zaak inhoudelijke klachten dienen aan de Rechter-Commissaris in de Wsnp te worden voorgelegd ;
- 7.3 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien er langer dan zes maanden tussen de bestreden handeling en het indienen van de klacht is verstreken ;
- 7.4 De directie is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van klager, dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is ;
- 7.5 Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis ;

Artikel 8 Behandeling klacht

- 8.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie, een daartoe speciaal door de directie aan te wijzen lid van de directie of een daartoe speciaal door de directie aan te wijzen medewerker, die dan namens de directie optreedt ;

- 8.2 Wanneer de klacht een lid van de directie treft, is het dit lid niet toegestaan aan de behandeling van de klacht deel te nemen ;
- 8.3 Een ieder die bij de behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die bij de afhandeling bekend worden. Een uitzondering op het gestelde moet worden gemaakt indien een wettelijk voorschrift de organisatie tot bekendmaking verplicht ;

Artikel 9 Hoor en wederhoor

- 9.1 De directie stelt vast of een klacht schriftelijk kan worden afgedaan, of dat een inhoudelijk behandeling noodzakelijk is ;
- 9.2 De directie stelt klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, indien noodzakelijk, in de gelegenheid te worden gehoord ;
- 9.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt ;

Artikel 10 Behandelingstermijn

- 10.1 De directie handelt de klacht binnen zes weken af ;
- 10.2 De directie kan de behandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan cliënt en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft ;

Artikel 11 Afdoening

- 11.1 De directie kan de klacht (gedeeltelijk) niet-ontvankelijk, niet-gegrond of gegrond verklaren ;
- 11.2 Klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die directie daaraan verbindt ;
- 11.3 Indien klager het niet eens is met het niet in behandeling nemen of buiten behandeling stellen van een klacht en / of zich niet kan verenigen met de bevindingen van het onderzoek en / of conclusies van de directie kan hij zich tot Bureau WSNP (<https://www.bureauwsnp.nl/burgers/klachtenregeling/>) wenden ;

11.4 Indien de klacht over de inhoud van het dossier gaat, dan kan klager zich alleen tot de Rechter-Commissaris, die in de Wsnp is benoemd, wenden ;

Slotbepalingen

Artikel 12 Citeertitel, bekendmaking en werking

12.1 Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Fidinda Schuldsaneringen BV ;

12.2 De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden ;

12.3 Fidinda Schuldsaneringen BV maakt het bestaan van deze regeling door middel van een publicatie op haar internet site www.fidindagroep.nl bekend.

12.4 Deze klachtenregeling vervangt alle voorgaande klachtenregelingen van Fidinda Schuldsaneringen BV of diens voorgangers ;

12.5 Deze regeling treedt in werking op 15 november 2022 en geldt voor onbepaalde tijd ;