

klachtenregeling WSNP Van Rijsbergen Plet Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens schuldenaar jegens de bewindvoerder WSNP of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de uitvoering van de schuldsaneringsregeling, en/of kwaliteit van de dienstverlening en/of gedrag. De klachtenprocedure is niet bedoeld voor zaken waarvoor u de mogelijkheid heeft bezwaar of beroep in te stellen.
- *klager*: schuldenaar of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de door Van Rijsbergen Plet Advocaten aangewezen persoon die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere schuldsanering, die loopt bij het kantoor Van Rijsbergen Plet Advocaten;
2. Iedere bewindvoerder verbonden aan Van Rijsbergen Plet Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling WSNP.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van schuldenaren binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van schuldenaren vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door middel van plaatsing op de website van het kantoor: www.vrpadvocaten.nl. De bewindvoerder wijst de cliënt tijdens het huisbezoek erop dat het kantoor een klachtenregeling WSNP hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling WSNP die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechter-commissaris die is benoemd in de desbetreffende schuldsaneringsregeling voor zover het de inhoud van het schuldsaneringsdossier betreft. Klachten met betrekking tot het gedrag van de bewindvoerder WSNP die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Raad voor Rechtsbijstand, bureau WSNP te Den Bosch.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een schuldenaar het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. B.K.A. van Rijsbergen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid en de afhandeling van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

U kunt uw klacht per e-mail indienen aan info@vrpadvocaten.nl ter attentie van de klachtenfunctionaris. Bij vragen over de kantoorklachtenregeling kunt u zich richten tot mr. B.K.A. van Rijsbergen, vanrijsbergen@vrpadvocaten.nl of 0181-611677.