

## Klachtenprocedure

Mevrouw M. de Vries is aangesteld om de klachten van derden, schuldenaren en de rechtbank te behandelen. Bij een klacht over mevrouw M. de Vries zal mevrouw M.C.C. Ording als klachtenbehandelaar worden aangesteld.

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

### Derden

Schuldeisers, organisaties, instanties en overige betrokken partijen in de uitvoering van de Wsnp bewindvoering/schuldhulpverlening/budgetbeheer en/of beschermingsbewind.

### Schuldenaren

Binnen de doelgroep van schuldenaren wordt regelmatig geklaagd over de algemene problemen die ontstaan door de toepassing van de wetgeving en nakoming van de verplichtingen. Dergelijke klachten kunnen niet gegrond worden verklaard, aangezien de wet deze zaken voorschrijft.

Klachten over niet-nakoming van afspraken, communicatie e.d. worden wel als klacht aangemerkt.

De schuldenaar ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Afhankelijk van de aard van de klacht zal de rechtbank/gemeente op de hoogte worden gesteld.

### Wat is een klacht?

Indien een der betrokkenen aangeeft niet tevreden te zijn over een bepaalde gang van zaken en dit aangeeft aan een van de medewerkers van Sociaal.nl, zal de medewerker de betrokkene erop attent maken dat een klacht kan worden ingediend bij de klachtenbehandelaar.

De klacht dient te zijn voorzien van de gegevens van de aanvrager (naam en adresgegevens).

### Procedure

- De klacht kan direct of via een van de medewerkers van Sociaal.nl Schuldsanering schriftelijk (klacht@sociaal.nl) t.a.v. M. de Vries, Postbus 781, 1440 AT Purmerend) worden ingediend bij de klachtenbehandelaar.
- De klacht wordt kosteloos ingediend door de aanvrager.
- De klacht kan tevens aan de rechtbank/gemeente zijn gezonden en met het verzoek om een reactie door de rechtbank aan de Wsnp bewindvoerder/beschermingsbewindvoerder worden gestuurd.
- De klachtenbehandelaar bevestigt de indiening van de klacht binnen 2 weken na datum indiening klacht.
- De klacht wordt geregistreerd en de termijnen geagendeerd.
- In de periode daaropvolgend wordt onderzoek gedaan naar de aard van de klacht en de ontvankelijkheid van de klacht.
- De betreffende medewerker waarop de klacht eventueel betrekking heeft wordt door de klachtenbehandelaar verzocht om aanvullende informatie.
- Afhankelijk van de aard van de klacht wordt met het management besproken wat de verdere stappen zijn.
- Een reactie op de klacht wordt binnen 4 weken na de indiening van de klacht schriftelijk verstuurd.
- Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de rechtbank/gemeente middels kopieën van de correspondentie op de hoogte gesteld.
- In de brief wordt verzocht om een schriftelijke reactie van de indiener. Wordt er geen reactie ontvangen (schriftelijk of wel telefonisch) dan gaat Sociaal.nl Schuldsanering ervan uit dat de klacht is opgelost, hetgeen tevens in voornoemde brief wordt vermeld. Indien binnen 4 weken geen reactie is vernomen zal de klacht worden gearchiveerd.
- De correspondentie omtrent een klacht wordt in kopie bijgevoegd in het dossier van de betreffende zaak.
- De originele correspondentie en overige informatie wordt door de klachtenbehandelaar in een daartoe bestemde (digitale) map bewaard.
- Bij beschermingsbewind en Wsnp bewindvoering dient de aanvrager zich met zaakinhoudelijke klachten eerst te wenden tot de desbetreffende rechtbank.
- Het beroep inzake inkomstenbeheer en beschermingsbewind kan worden ingediend bij de branchevereniging de BPBI ([www.BPBI.nl](http://www.BPBI.nl)) wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door Sociaal.nl Schuldsanering.

- Voor schuldhulpverlening zijn er geen beroepsmogelijkheden. U dient zich tot de gemeente te wenden wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht. Wanneer u ook na behandeling door uw gemeente niet tevreden bent met de afwikkeling van uw klacht kunt u dit kenbaar maken bij de Ombudsman.
- Bij de Raad voor Rechtsbijstand (inzake WSNP) kunt u een klacht indienen wanneer het een klacht betreft over gedragingen van de bewindvoerder, wanneer de klacht via de klachtenprocedure van Sociaal.nl Schuldsanering niet naar tevredenheid is afgehandeld. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de gedragscode bewindvoerder WSNP II en de klachtenregeling bewindvoerder WSNP II, te vinden op [www.bureauwsnp.nl](http://www.bureauwsnp.nl).

## Klachtenregistratie

Datum
Naam
Soort betrokkene
Aard van de klacht
Betreft procedure/ medewerker/ organisatie
Rechtbank/gemeente informeren nee/ ja
Schriftelijke bevestiging 2 weken
Naam document
4 weken termijn reactie op klacht
Naam document
4 weken termijn reactie van klachtindiener
Naam document / scandatum zylab
Afwikkeling klacht