

## KLACHTENREGELING

### Begripsomschrijving

Klacht: een bij Advocatenkantoor Mr. E.P. Groot schriftelijk ingediende uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van de bewindvoerders in de betreffende wettelijke schuldsaneringsregeling (wsnp);

Klager: de schuldenaar (saniem) of andere belanghebbende die een klacht tegen een van de bewindvoerders indient;

Klachtenfunctionaris: De bewindvoerders of een andere door hun daartoe aangewezen persoon.

### Klachtenrecht

Klachten kunnen niet anders dan schriftelijk worden ingediend. Een klacht bevat de naam van de klager, zijn adres en een duidelijke omschrijving van het handelen of nalaten van de bewindvoerder dat ten grondslag ligt aan het ongenoegen of de ontevredenheid van de klager. Verder moet de plaats, de datum en het tijdstip van dit handelen of nalaten vermeld zijn.

Indien de klager minderjarig is of onder curatele is gesteld moet de klacht ondertekend zijn door de met het gezag beklede ouder of voogd dan wel de curator.

Indien aan het bovenvermelde vormvereisten niet is voldaan wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klager krijgt daarvan binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht. Advocatenkantoor Mr. E.P. Groot administreert en registreert klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole en afhandeling.

### Ontvangstbevestiging

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de ingediende klacht krijgt de klager een ontvangstbevestiging.

Indien een andere klachtinstantie bevoegd is tot behandeling van de klacht wordt deze zo spoedig mogelijk doorgezonden naar de betreffende instantie. De klager krijgt hiervan gelijktijdig bericht.

Indien de klacht niet voor Advocatenkantoor Mr. E.P. Groot is bestemd en ook niet kan worden doorgezonden wordt deze zo spoedig mogelijk teruggestuurd naar de klager.

### Bijstand door gemachtigde

De klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan en vertegenwoordigen. Daarvoor moet een door de klager getekende machtiging aan de klachtenfunctionaris worden afgegeven.

### Informele afdoening

De klachtenfunctionaris zal eerst beoordelen of de klacht informeel kan worden afgehandeld en daartoe contact opnemen met de klager. Indien de klacht op deze wijze naar tevredenheid wordt afgehandeld vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

### Hoor en wederhoor

De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt afgezien als de klager schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van dit recht. Van het

horen wordt schriftelijk verslag opgemaakt. Een afschrift wordt verstrekt aan de klager en zijn gemachtigde.

#### Geen verplichting tot klachtbehandeling

Een klacht wordt in behandeling genomen als deze betrekking heeft op een handelen of nalaten van de bewindvoerder dat zich meer dan een jaar voor de indiening van de klacht aan de klager heeft geopenbaard.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als naar redelijke maatstaven van het beland van de klager te gering is en/of het handelen of nalaten van de bewindvoerder niet op onvoldoende verwijtbaar is te achten.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Advocatenkantoor Mr. E.P. Groot de klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

#### Behandelingstermijn

Binnen 6 weken na indiending van de klacht wordt deze door de klachtenfunctionaris afgewikkeld. De behandeling kan uiterlijk 4 weken worden uitgesteld. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en zijn gemachtigde.

#### Afdoening

De klachtenfunctionaris stelt de klager en zijn gemachtigde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn bevindingen.

De klager wordt daarbij geïnformeerd over de mogelijkheid de afgehandelde klacht voor te leggen aan de Raad voor Rechtsbijstand, dit zover het handelen of nalaten van de bewindvoerder valt onder de bepalingen van de Gedragscode voor wnsb-bewindvoerders.

Indien het handelen of nalaten van de bewindvoerder betrekking heeft op de inhoudelijke afwikkeling van de wsnp dan zal de klager worden verwezen naar de rechter-commissaris. De klachtenfunctionaris zal de klager de benodigde gegevens en formulieren verstrekken.

#### Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Advocatenkantoor Mr. E.P. Groot  
Deze klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

Advocatenkantoor Mr. E.P. Groot maakt de klachtenregeling bij sanieten bekend tijdens het huisbezoek.

De klachtenregeling treedt in werking op 1 september 2016

#### Contactgegevens

Advocatenkantoor Mr. E.P. Groot  
Postbus 8103  
9702 KC Groningen  
050-3135191