

## Klachtenreglement Van der Linden c.s. BV

### *1. Begripsomschrijvingen*

#### **Klacht:**

Een schriftelijke uiting van ongenoegen, door belanghebbende kenbaar gemaakt tegen een bij Van der Linden c.s. B.V. aangesloten bewindvoerder. De uiting van ongenoegen dient betrekking te hebben op een beroepsmatige gedraging van de bewindvoerder. Tevens dient er een behandelrelatie met de bewindvoerder te zijn.

#### **Belanghebbende:**

- a. De schuldenaar in wiens wettelijke schuldsaneringsregeling een bewindvoerder van Van der Linden c.s. B.V. is benoemd die een klacht uit of zijn vertegenwoordiger;
- b. De medewerker van de civiele sector, afdeling insolventierecht van de arrondissementsrechtbank waarvoor Van der Linden c.s. B.V. werkzaam is die een klacht uit;
- c. Eventuele overige partijen, nauw betrokken bij een wettelijke schuldsanering die behandeld wordt door Van der Linden c.s. BV.

#### **Klachtenfunctionaris:**

De door Van der Linden c.s. B.V. aangewezen persoon die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten.

#### **Klachtenreglement Van der Linden c.s. BV:**

Het onderhavige reglement.

### *2. Doelstelling*

De doelstelling van het klachtenreglement van Van der Linden c.s. BV is:

- a) Het vastleggen van een procedure om op klachten van belanghebbenden op korte termijn en constructieve wijze te reageren;
- b) Het vastleggen van een procedure om de oorzaak van klachten vast te stellen;
- c) De bij Van der Linden c.s. BV aangesloten bewindvoerders adviseren bij reactie op klachten;
- d) De verbetering van bestaande procedures en werkwijzen met behulp van de klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### *3. De Procedure*

- a) Middels de welkomstbrief wordt schuldenaar door de bij Van der Linden c.s. aangesloten bewindvoerder op de hoogte gesteld van het feit dat het kantoor een klachtenregeling hanteert;
- b) De schuldenaar of medewerker van de rechtbank kan een klacht indienen over het optreden van een bewindvoerder. De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk bij de bewindvoerder of de klachtenfunctionaris;
- c) De betrokken bewindvoerder en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact opneemt met de klager en hoe de klacht wordt afgehandeld. Bij een gegronde klacht is het uitgangspunt dat de klager een inhoudelijke reactie ontvangt en het werkproces wordt bekeken om eventueel aanpassingen te doen;
- d) De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen en termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd;
- e) De betrokken bewindvoerder of klachtenfunctionaris zorgt voor een nauwkeurige vastlegging van klacht, reactie en eventuele getroffen maatregelen;
- f) Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager de klacht voorleggen aan de Raad voor Rechtsbijstand;

- g) Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgehandeld binnen de kaders van een gedegen behandeling van de klacht;
- h) Deze regeling treedt in werking op 1 december 2015, is eenzijdig aan te passen en geldt voor onbepaalde tijd.

#### *4. Registratie van de klacht*

- a) De klachten en kopieën van afhandeling worden 3 jaar bewaard;
- b) Jaarlijks rapporteert de klachtenfunctionaris aan de bij Van der Linden c.s. aangesloten bewindvoerders.

#### *5) Benoeming klachtenfunctionaris*

- a) Door Van der Linden c.s. BV wordt voor een door haar bepaalde periode een klachtenfunctionaris aangesteld.