

## **KLACHTENREGELING** **KOSTER BEWINDVOERING BV**

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

Klacht : iedere uiting van onvrede over de dienstverlening.

Klager : een persoon die een klacht indient bij Koster Bewindvoering BV

Aangeklaagde: de persoon tegen wie de klacht ingediend wordt.

### **Artikel 2 Bereik**

Aangeklaagd kunnen worden:

Koster Bewindvoering BV

In of voor de BV werkzame personen, welke kunnen zijn:

1. De vennoten.
2. Bewindvoerders werkzaam voor Koster Bewindvoering BV.
3. Stagiaires die in het kader van hun opleiding werkzaam zijn bij Koster Bewindvoering BV.
4. Overige bij Koster Bewindvoering BV werkzame personen.

### **Artikel 3 Klachtrecht**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag.

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

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen hiervan bericht.

### **Artikel 5 Afdoening in der minne**

De directie zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Zodra de directie en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

### **Artikel 6 Bijstand door gemachtigde**

Een klager of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde, advocaat en procureur laten bijstaan of vertegenwoordigen.

De directie zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging**

De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen.

Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de directie de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

De directie zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.

De directie zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

De directie administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

### **Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

De directie is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.

Indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.

De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

### **Artikel 9 Hoor en wederhoor**

De directie stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

### **Artikel 10 Behandelingstermijn**

De directie handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af.

De directie kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Wanneer een klacht een lid van de directie betreft, is het dit lid niet toegestaan aan de behandeling van de klacht deel te nemen.

## **Artikel 11 Afdoening**

De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Wanneer een klacht ingediend wordt door een klager waarop de Wet schuldsanering natuurlijke personen van toepassing is en een minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 5 niet mogelijk is gebleken, wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht altijd gemeld worden bij de rechter-commissaris.

De directie zal de rechter-commissaris om advies of een verhoor verzoeken ten einde het geschil op te lossen.

De directie zal het advies, of de conclusies van de rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.

## **Artikel 12 Klacht betreffende de gedragen van de bewindvoerder**

Op 20 oktober 2013 is de door de Raad voor Rechtsbijstand opgestelde gedragscode voor bewindvoeders Wsnp in werking getreden. Deze gedragscode strekt ertoe om de kwaliteitsstandaard van (de werkzaamheden van) bewindvoeders Wsnp vast te leggen en verder te verhogen. Wanneer een bewindvoerder heeft gehandeld in strijd met deze gedragscode, kan daarover een klacht worden ingediend bij de Raad voor Rechtsbijstand. De klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen:

- er moet eerst een klacht zijn ingediend bij het kantoor waar de bewindvoerder werkt.
- de klacht mag niet gaan over de inhoud van een dossier. Dat soort klachten wordt behandeld door de rechter-commissaris die in die zaak is benoemd.

Nadere informatie en het klachtenformulier is te vinden via de website van de Raad voor Rechtsbijstand; [www.bureauwsnp.nl](http://www.bureauwsnp.nl)

## **Artikel 13 Citeertitel, bekendmaking en werking**

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Koster Bewindvoering BV.

De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

Koster Bewindvoering BV maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website bekend.

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan of ontstaan na 1 januari 2005.

Aldus vastgesteld op 1 juli 2006; gewijzigd op 13 februari 2022

Klachten kunnen worden gericht aan:

Koster Bewindvoering BV  
O.v.v. Klachtenprocedure  
Radesingel 53  
9711 EH Groningen