



Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp

De Minister van Veiligheid en Justitie, voor deze, de Raad voor Rechtsbijstand,

Gelet op:

de artikelen 48c en 48d van de Wet op de Justitiesubsidies (Staatsblad 1996, 334), artikel 2 van het Besluit subsidie bewindvoerder schuldsanering (Staatsblad 2001, 80), (verder: het Subsidiebesluit);

artikel 13 van de Wet op de Rechtsbijstand (Staatsblad 1993, 775) en de bepalingen in het Reglement register bewindvoerders Wsnp (Staatscourant 2011, 20381);

Stelt vast de volgende regels over de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten betreffende geregistreerde bewindvoerders Wsnp als bedoeld in artikel 287 lid 3 van de Faillissementswet:

§ 1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Minister*: de minister van Veiligheid en Justitie;
- b. *Wet*: de Faillissementswet (Staatsblad 1998, nrs. 445 en 447 en Staatsblad 2007, 192 en 222);
- c. *Klachtenregeling*: de Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp
- d. *Commissie*: de Klachtenadviescommissie Wsnp;
- e. *Klacht*: een bij de Raad voor Rechtsbijstand schriftelijk ingediende uiting betreffende ongenoegen of ontevredenheid over het in strijd met de bepalingen van de Gedragscode handelen of nalaten van de bewindvoerder Wsnp, die als zodanig optreedt dan wel als vertegenwoordiger van een natuurlijk persoon als juridisch casemanager of rechtsbijstandverlener, niet zijnde advocaat, in de zin van de Wet op de Rechtsbijstand of anderszins;
- f. *Klager*: een natuurlijk- of rechtspersoon, die in relatie tot de bewindvoerder staat als schuldeiser, schuldenaar dan wel als overige belanghebbende in een wettelijke schuldsaneringsregeling waarin de bewindvoerder is benoemd;
- g. *Beklaagde*: de bewindvoerder Wsnp tegen wie een klacht is gericht;
- h. *de Raad*: de Raad voor Rechtsbijstand;
- i. *Rechter-commissaris*: de rechter-commissaris die belast is met het toezicht op de uitvoering van de wettelijke schuldsaneringsregeling als bedoeld in artikel 287 lid 3 van de Faillissementswet;
- j. *Bewindvoerder*: de bewindvoerder die in het kader van de wettelijke schuldsaneringsregeling (artikel 287 lid 3 van de Faillissementswet) door de rechtbank is benoemd en die is ingeschreven in het register als bedoeld in het Reglement register bewindvoerder Wsnp;
- k. *Gedragscode*: de gedragscode die van toepassing is op bewindvoerders Wsnp die geregistreerd staan in het register als bedoeld in het Reglement register bewindvoerder Wsnp;
- l. *Reglement*: het reglement Register bewindvoerder Wsnp (Staatscourant 2011, 20381)
- m. *Subsidiebesluit*: het besluit subsidie bewindvoerder schuldsanering (Staatsblad 2001, 80)

§ 2. Klachten over een Wsnp-bewindvoerder

Artikel 2. De indiening van de klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een datum en handtekening, in bij de Raad voor Rechtsbijstand. De contactgegevens staan vermeld in de toelichting bij deze klachtenregeling.
2. De klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer de klager niet eerst de klachtenprocedure van de bewindvoerderorganisatie, waar de bewindvoerder werkzaam is, aantoonbaar heeft gevolgd.
3. De klacht wordt in beginsel niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op het handelen of nalaten van de bewindvoerder dat zich meer dan een jaar vóór de indiening van de klacht aan de klager heeft geopenbaard, tenzij bijzondere omstandigheden (die klager dient te stellen en aan te tonen) nopen tot het hanteren van een langere termijn.



4. De klacht wordt niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling van een wettelijke schuldsaneringsregeling, waarin de regeling van artikel 317 van de Faillissementswet (behandeling van klachten door de rechter-commissaris) voorziet.

Artikel 3. De ontvangstbevestiging en behandeling van de klacht

1. De secretaris bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager en maakt daarbij melding van het verloop van de verdere procedure. Wanneer de klacht niet volledig is of anderszins niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 2, stelt de secretaris de klager in de gelegenheid om het verzuim te herstellen. De klager wordt daartoe een termijn van ten hoogste vier weken gesteld.
2. Indien de klager de klacht niet de binnen de gestelde termijn completeert wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
3. Wanneer de klacht voldoet aan de voorwaarden als gesteld in artikel 2, stuurt de secretaris deze ter advisering naar de klachtenadviescommissie.
4. Tezelfdertijd wordt een afschrift van de klacht gezonden naar de bewindvoerder.
5. De secretaris verzoekt de bewindvoerder om schriftelijk op de ingediende klacht te reageren. De bewindvoerder stuurt deze reactie binnen vier weken na ontvangst van dit verzoek naar de secretaris. Indien de bewindvoerder voorziet dat hij niet binnen de gestelde termijn kan reageren, verzoekt hij de secretaris om hem uitstel te verlenen voor een periode van maximaal twee weken.
6. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de reactie van de bewindvoerder.

Artikel 4. Onderzoek door de klachtenadviescommissie

1. In geval van toepassing van artikel 3 lid 3 van deze regeling, ontvangen de leden van de klachtenadviescommissie van de secretaris alle ingediende en ter zake doende gegevens.
2. Wanneer de leden van de klachtenadviescommissie dat noodzakelijk achten voor het uitbrengen van hun advies, worden de bewindvoerder en de klager, alsmede eventuele getuigen in de gelegenheid gesteld hun standpunt schriftelijk of tijdens een hoorzitting voor de commissie mondeling toe te lichten. Indien een partij van deze gelegenheid geen gebruik wenst te maken, meldt deze dat schriftelijk bij de secretaris.
3. De bewindvoerder Wsnp en de klager kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. Deze persoon dient hiertoe schriftelijk gemachtigd te worden.
4. De klachtenadviescommissie brengt binnen zes weken nadat de klager, de bewindvoerder en/of getuigen mondeling of schriftelijk gehoord zijn, advies uit aan de Raad voor Rechtsbijstand.
5. De Raad neemt in beginsel het advies van de klachtenadviescommissie over, maar is daartoe niet gehouden. De Raad motiveert in voorkomende gevallen waarom hij afwijkt van het advies.

§ 3. Afdoening van de klacht

Artikel 5. Termijnen van afdoening

1. De Raad, in de persoon van de manager bureau Wsnp, beslist – namens de Minister van Veiligheid en Justitie – binnen ten hoogste veertien weken na ontvangst van de klacht op de klacht.
2. In het geval de Raad niet in de gelegenheid is om binnen de in lid 1 gestelde termijn op de klacht te beslissen, stelt de secretaris de klager en de bewindvoerder schriftelijk in kennis van een verdaging van ten hoogste vier weken.

Artikel 6. Afdoening

1. De secretaris stelt de klager, de bewindvoerder en de Klachtenadviescommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing die de Raad neemt. Het advies van de klachtenadviescommissie maakt onderdeel uit van de beslissing.
2. De Raad verklaart de klacht gemotiveerd en onderbouwd gegrond of ongegrond.



-
3. Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard, kan de Raad in overeenstemming met de bepalingen in het subsidiebesluit en het reglement Register bewindvoerder een passende maatregel nemen. Deze maatregel wordt in een afzonderlijk besluit genomen.

Artikel 7. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling bewindvoerders Wsnp.

Artikel 8. Inwerkingtreding

Deze regeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking twee dagen na publicatie. Van de plaatsing wordt mededeling gedaan in de E-nieuwsbrief die wordt verspreid door de Raad voor Rechtsbijstand, bureau Wsnp. Dat geldt ook voor wijzigingen in deze regeling.

Utrecht, 4 maart 2013

*De Minister van Veiligheid en Justitie,
voor deze,
De Raad voor Rechtsbijstand,
de Directeur stelsel
P.J.M. van den Biggelaar*

*de Directeur bedrijfsvoering
J. Wijkstra*



TOELICHTING

Naar aanleiding van een aantal klachten over Wsnp- bewindvoerders heeft de Tweede Kamer in 2008 vragen gesteld over de frequentie en aantallen klachten over Wsnp-bewindvoerders en de controle op de kwaliteit van hun werk. Op de vragen over het toezicht op de kwaliteit kon een antwoord gegeven worden, maar gegevens over klachten konden niet overgelegd worden. Reden hiertoe was dat er geen uniforme klachtenregistratie bestond en dat daar ook geen basis voor was. In reactie daarop is een aantal rechtbanken tijdelijk overgegaan tot het registreren van klachten over Wsnp-bewindvoerders, maar dit leverde weinig informatie op. Wel werd duidelijk dat rechtbanken op diverse wijzen met klachten omgaan en dat zij er aan hechten deze vrijheid te behouden. In samenspraak met Recofa en de BBW (de branchevereniging voor Wsnp-bewindvoerders), heeft de Raad geopperd om een vangnet te creëren voor klachten. Dit heeft geresulteerd in de totstandkoming van deze klachtenregeling en een Gedragscode voor Wsnp-bewindvoerders.

Voordeel van een dergelijke code is dat duidelijk is welke gedrag van een Wsnp-bewindvoerder verwacht mag worden. Ook vormt de code een grondslag voor schuldenaren om het gedrag van een bewindvoerder aan de kaak te stellen en voor de bewindvoerder om zijn gedragingen te verdedigen. De klachten die in het kader van de nieuwe klachtenregeling bij de raad kunnen worden ingediend moeten te herleiden zijn tot een gedraging die in strijd is met een bepaling uit de gedragscode. Is dat niet het geval, dan leent de klacht zich niet voor behandeling in dit kader en zal deze niet-ontvankelijk verklaard worden.

De beroepsgroep van Wsnp-bewindvoerders oriënteert zich inmiddels ook op andere gebieden, zoals beschermingsbewind, budgetbeheer, budgetcoaching en rechtsbijstandverlening. De raad juicht deze initiatieven doorgaans toe, omdat hij van mening is dat het de voorkeur verdient om financiële risico's te spreiden. Voorheen waren vooral de gemeentelijke- of volkskredietbanken de organisaties waar bewindvoerders werkzaam waren, tegenwoordig werken veel bewindvoerders voor een particuliere organisatie. Deze organisaties worden, met uitzondering van advocatenkantoren waar minder dan 100 Wsnp-dossiers in behandeling zijn, iedere drie jaar door de raad aan een kwaliteitsaudit onderworpen. Tijdens de audit wordt de kantoororganisatie beoordeeld en wordt gekeken of de bewindvoerders hun werk kwalitatief op de juiste manier uitvoeren. Zo wordt bijvoorbeeld bekeken of alle dossiers op dezelfde wijze zijn ingericht en of er achterstanden zijn in het versturen van de boedelverslagen. Ook vindt er een controle plaats op de registratie en afhandeling van ontvangen klachten. Op dossierinhoud wordt niet gecontroleerd, dat valt onder de toezichthoudende taak van de rechter-commissaris. Van een Wsnp-bewindvoerderorganisatie mag verwacht worden dat hij de werkwijze van een bewindvoerder over wie veel klachten worden ingediend, onder de loep neemt en eventueel maatregelen neemt. Waarmee zeker niet gezegd is dat bewindvoerders over wie geen klacht wordt ingediend, betere bewindvoerders zijn. Sommigen opereren op het scherpst van de snede, anderen hanteren een andere taakopvatting. Hierover spreekt de raad geen oordeel uit, het is slechts een constatering.

Door de spreiding van activiteiten is het voor de raad lastig om te monitoren hoe bewindvoerders hun gedragsmaatstaven hanteren, zowel binnen als buiten de scope van de Wsnp. Iedere activiteit vergt andere competenties van een persoon, maar de raad verwacht wel dat iedere persoon die als Wsnp-bewindvoerder is benoemd zich houdt aan bepaalde gedragsregels. Klachten over de gedraging van een persoon die als Wsnp-bewindvoerder staat ingeschreven, ongeacht of deze als bewindvoerder of in een andere hoedanigheid optreedt kunnen direct bij de raad worden ingediend. Voorwaarden voor behandeling van de klacht is is dat eerst de interne klachtenprocedure binnen een bewindvoerderorganisatie moet zijn afgewikkeld, alvorens een klacht neergelegd kan worden bij de raad. Is dat niet gebeurd, dan zal de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. De klachtenregeling van de raad dient als tweedelijns voorziening beschouwd te worden.

Wanneer een klacht bij de raad wordt ingediend vraagt de raad advies aan de klachtenadviescommissie, alvorens een beslissing te nemen. Deze commissie bestaat uit leden van de rechterlijke macht, (voormalig) Wsnp-bewindvoerders en een advocaat, tevens lid van Insolad. De commissie hoort in voorkomende gevallen de klager en de beklagde en brengt schriftelijk advies uit aan de raad. De raad beslist op de klacht, waarbij het uitgangspunt is dat het advies van de commissie wordt overgenomen. Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard kan de raad daaraan consequenties verbinden voor de bewindvoerder, zoals verlaging van de bewindvoerdervergoeding of uitschrijving uit het bewindvoerderregister. De raad begrijpt dat dergelijke consequenties ingrijpend kunnen zijn voor een bewindvoerder, dus hij zal beslissingen hiertoe gemotiveerd nemen. Tegen een besluit als hiervoor bedoeld is het indienen van bezwaar mogelijk.



Artikelsgewijs:

Artikel 1

De lijst met begripsbepalingen spreekt voor zich. Onder e. wordt het begrip 'klacht' in deze regeling nader bepaald. Het woord 'anderszins' duidt erop dat een bewindvoerder in zijn werk, in welke hoedanigheid dan ook, te allen tijden geacht wordt zich te houden aan de bepalingen in de gedragscode voor Wsnp-bewindvoerders.

Artikel 2

In dit artikel staat op welke wijze en waar een klacht kan worden ingediend. De Raad voor Rechtsbijstand, bureau Wsnp, neemt de (schriftelijk ingediende) klacht in ontvangst. Voor het indienen van de klacht is een formulier ontwikkeld dat iedere klager kan downloaden van de website van bureau Wsnp. De klager moet aantonen dat eerst de klachtenprocedure van de organisatie waar de bewindvoerder werkzaam is, is doorlopen. Hiertoe stuurt de klager kopieën mee van de correspondentie met de desbetreffende organisatie, waarin de klacht over de bewindvoerder verwoord staat, en de reactie daarop. Ook eventuele verdere correspondentie en overige stukken in die procedure moeten worden meegestuurd.

De regel is dat een klacht ingediend kan worden tot uiterlijk een jaar nadat de klacht zich aan de klager heeft geopenbaard. Onder bepaalde omstandigheden is het echter mogelijk dat een klager zich pas na dat jaar bewust wordt van het feit dat een bewindvoerder zich klachtwaardig heeft gedragen. Ook kan het zijn dat een klager om zwaarwegende redenen niet eerder een klacht wil of kan indienen. In die situaties, die de klager aannemelijk moet maken, kan een klacht ook na de termijn van een jaar na openbaring worden ingediend.

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat er klachten worden ingediend die betrekking hebben op de inhoud van een dossier of op de richtlijnen van Recofa. De klacht moet gebaseerd zijn op overtreding van bepalingen in de gedragscode voor Wsnp-bewindvoerders. Wanneer er onverhoopt toch een klacht wordt ingediend op inhoud van een dossier, dan zal deze niet-ontvankelijk verklaard worden. De klager wordt in dat geval gewezen op de mogelijkheden die artikel 317 Fw biedt.

Artikel 3

De secretaris, die geen lid is van de klachtenadviescommissie, bevestigt de ontvangst van de klacht naar de klager toe. Wanneer een klacht niet volledig is stelt hij de klager een termijn om de klacht aan te vullen. Geeft de klager hieraan geen gehoor, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

Wanneer de klacht aan alle voorwaarden voldoet, legt de secretaris deze voor aan de klachtenadviescommissie en stuurt hij een afschrift van de gehele klacht naar de bewindvoerder, die daar binnen vier weken op moet reageren richting secretaris. Mocht de bewindvoerder voorzien dat hij niet binnen vier weken kan reageren, dan kan hij maximaal twee weken uitstel vragen. De secretaris stuurt de reactie van de bewindvoerder naar de klager.

Aan de klager wordt uitgelegd wat de verdere gang van zaken zal zijn, rekening houdend met de afhandelingstermijnen die in dit reglement zijn opgenomen.

Artikel 4

De secretaris stuurt alle beschikbare informatie naar de leden van de klachtenadviescommissie.

Wanneer zij van mening zijn dat aanvullende informatie nodig is voor het uitbrengen van een advies geven zij dit door aan de secretaris, die dat communiceert met de betrokkenen, waaronder eventuele getuigen. De leden van de commissie kunnen aangeven of zij een hoorzitting willen houden of dat zij alleen schriftelijk nader geïnformeerd willen worden. Vooralsnog wordt er van uit gegaan dat er een hoorzitting gehouden zal worden. Wanneer partijen daarbij niet aanwezig willen zijn en/of schriftelijk geen verdere informatie willen verstrekken kunnen ze dat doorgeven aan de secretaris. Deze meldt dat dan bij de leden van de klachtenadviescommissie.

Wanneer de bewindvoerder en/of de klager daar behoefte aan heeft kunnen zij zich laten vertegenwoordigen door een derde. Hiervoor dient wel een schriftelijke volmacht te worden afgegeven.

Nadat alle partijen schriftelijk of mondeling gehoord zijn, brengt de klachtenadviescommissie binnen zes weken een advies uit aan de raad over de afwikkeling van de klacht. De raad is niet gehouden het advies van de commissie over te nemen, maar zal dat doorgaans wel doen. In geval van een afwijkende beslissing zal de raad in zijn besluit motiveren waarom hij afwijkt van het advies.

Artikel 5

De manager van bureau Wsnp, dat onderdeel uit maakt van de raad, beslist (namens de Minister) ten hoogste binnen veertien weken na ontvangst op de klacht. Die termijn is vrij lang, maar rekening houdend met alle te leveren input (door betrokkenen, eventuele getuigen en de commissieleden) wel



reëel. Het kan zelfs voorkomen dat deze termijn niet gehaald wordt. Wanneer de secretaris dat voorziet stelt hij de klager en bewindvoerder hiervan in kennis. Tevens vermeldt hij de uiterste datum waarop de beslissing genomen wordt.

Artikel 6

Nadat de raad een besluit genomen heeft stelt de secretaris de klager, de beklaagde en de leden van de klachtenadviescommissie daarvan in kennis, met daarbij een afschrift van het besluit. Het advies van de klachtenadviescommissie wordt ook meegestuurd naar de klager en beklaagde. De raad motiveert zijn besluit, al dan niet onder verwijzing naar het advies van de commissie. In sommige situaties, waarin de raad een klacht gegrond acht, kan hij daaraan consequenties verbinden. Zo kan een bewindvoerder gekort worden op (een deel van) de bewindvoerdervergoeding of kan hij, in zeer ernstige gevallen, worden uitgeschreven uit het bewindvoerderregister. Hiertoe neemt de raad een apart besluit, dat, in tegenstelling tot de beslissing op een klacht, vatbaar is voor bezwaar. Om belangenverstremming te voorkomen zal een dergelijk besluit genomen worden door een stafmedewerker van bureau Wsnp en zal in een eventuele bezwaarprocedure de beslissing op bezwaar genomen worden door de directeur van de raad.

Artikel 7

De klachtenregeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant, tegelijkertijd met de gedragscode voor Wsnp-bewindvoerders. Twee dagen na publicatie in de Staatscourant treedt de regeling in werking. Ook op de website en in de E-nieuwsbrief van bureau Wsnp zullen beide documenten gepubliceerd worden.



BIJLAGE

Klachtenformulier Wsnp

Gegevens **klager**:

Naam:
Adres:
Geboortedatum:
Mailadres:
Telefoonnummer:

Gegevens **beklaagde** (de bewindvoerder Wsnp):

Naam beklaagde:
Organisatie waar de beklaagde werkzaam is:
Adres:

Datum klacht:

Ingediend per: brief / fax / tel / e-mail / persoonlijk / anders:

Datum van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft normalisation ...-...-.....

Omschrijving klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 1) De klacht dient gebaseerd te zijn op de bepalingen in de Gedragscode voor Wsnp-bewindvoerders. Is dat niet het geval dan zal de klacht niet door de raad behandeld kunnen worden. U vindt de tekst van de gedragscode op de website van bureau Wsnp, www.wsnp.rvr.org
- 2) Heeft u de klachtenprocedure van de organisatie waar de beklaagde werkzaam is eerst doorlopen? Gelieve daarvan de bewijsstukken mee te sturen met dit formulier. Heeft u deze procedure niet doorlopen dan zal uw klacht niet in behandeling worden genomen!
- 3) Heeft de klacht betrekking op de inhoud van de werkzaamheden van de beklaagde? In dat geval wordt de klacht niet in behandeling genomen, u dient de klacht dan in te dienen bij de rechter-commissaris op grond van artikel 317 Fw.
- 4) Heeft de klacht betrekking op een gedraging van de beklaagde die meer dan een jaar geleden bij u bekend is geworden? In principe wordt de klacht dan niet in behandeling genomen, tenzij er sprake is van een uitzonderlijke situatie.

U kunt dit formulier met bijlagen sturen naar:

Raad voor Rechtsbijstand
Bureau Wsnp, afdeling klachten
Postbus 2349
5202 CH 's-Hertogenbosch
Tel. 088-7871910
Fax 088-7871749
Mail: info@bureauwsnp.nl

Na het indienen van een klacht wordt deze zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de secretaris van de klachtenadviescommissie. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt kunt u dat hieronder vermelden. bv schriftelijk, telefonisch of per e-mail. Wanneer de klacht niet volledig is krijgt u een hersteltermijn van ten hoogste vier weken geboden.