

# Klachtenprocedure Kredietbank Nederland WSNP bewindvoering

Heb je een klacht over jouw WSNP bewindvoerder? Dat betreuren wij.

Als de klacht betrekking heeft op de wijze waarop de bewindvoerder zich heeft gedragen, dan kunt je deze klachtenprocedure volgen. De klacht moet te zijn herleiden naar een bepaling in de gedragscode Bewindvoerders WSNP (zie onderaan dit document).

Als je klacht betrekking heeft op de uitvoer van het werk en/of het handelen van de bewindvoerder, dan kun je deze klachtenprocedure niet volgen. Je kunt jouw klacht dan indienen bij de rechter-commissaris. De rechter-commissaris zal de klacht bespreken met de bewindvoerder en een beslissing nemen op de klacht.

Naast deze **klachtenprocedure WSNP bewindvoering** heeft Kredietbank Nederland een aparte algemene klachtenprocedure en een klachtenprocedure beschermingsbewind.



## Indienen van de klacht

Klachten kunt je uitsluitend schriftelijk, voorzien van een handtekening, indienen:

-  Per post  
Kredietbank Nederland  
T.a.v. de directie  
Postbus 7695  
8903 JR Leeuwarden
-  Per e-mail [directiesecretariaat@kbnl.nl](mailto:directiesecretariaat@kbnl.nl)

Je ontvangt binnen één week een schriftelijke ontvangstbevestiging.



## Behandeling van de klacht

- Jouw klacht wordt onderzocht en behandeld.
- Wij kunnen je, en de persoon over wie de klacht gaat, vragen om een (telefonische) toelichting.
- De klacht wordt binnen 1 maand na ontvangst schriftelijk afgehandeld.
- Wij informeren je altijd over de uitkomst van het onderzoek naar jouw klacht.
- We laten je schriftelijk weten welke (eventuele) maatregelen wij hebben genomen of gaan nemen.



## Registratie van de klacht

De directie registreert de klachten. Vastgelegd wordt:

- de naam en het adres van de persoon die een klacht heeft ingediend
- datum ontvangst klacht en omschrijving van de klacht;
- datum afhandeling klacht met beschrijving van de wijze van afhandeling;
- de getroffen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Bovenstaande wordt ook vastgelegd als wij een klacht van de rechter-commissaris ontvangen, met een beschrijving van de wijze waarop de rechter-commissaris de klacht heeft afgehandeld.



## Niet tevreden?

- Bent je ontevreden over de uitkomst van het onderzoek naar de klacht? Dan kun je de [Raad voor Rechtsbijstand](#) vragen de behandeling van jouw klacht te onderzoeken. Van deze beroepsmogelijkheid wordt aan jou melding gemaakt bij de uitkomst van het onderzoek naar de klacht.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie van Kredietbank Nederland op 24 september 2019.

## Gedragcode bewindvoerder WSNP

Vastgesteld 18 oktober 2013

1. De bewindvoerder waarop deze gedragscode van toepassing is, is een natuurlijk persoon die in het Register Bewindvoerders WSNP van de Raad voor Rechtsbijstand staat ingeschreven. Op advocaten die tot bewindvoerder worden benoemd, is deze Gedragscode niet van toepassing.
2. De regels in deze gedragscode gelden ook voor WSNP-bewindvoerders als vermeld onder -1- die in een andere hoedanigheid optreden.
3. De bewindvoerder vervult geen functies die strijdig (kunnen) zijn met de belangen van zijn functie als bewindvoerder WSNP.
4. De bewindvoerder draagt zorg voor een onafhankelijke uitvoering van de werkzaamheden en voorkomt gedragingen of handelingen die de schijn van partijdigheid kunnen opwekken.
5. De bewindvoerder gedraagt zich objectief, fatsoenlijk en respectvol jegens een ieder met wie hij, in de uitvoering van de aan hem opgedragen taak, handelt. Daarbij voorkomt hij ook nadrukkelijk gedragingen of handelingen die de indruk (kunnen) wekken misbruik te maken van zijn positie.
6. De bewindvoerder voert de werkzaamheden die voortvloeien uit zijn functie, zorgvuldig, vakkundig en doelmatig uit met inachtneming van de professionele deskundigheid die van hem mag worden verwacht.
7. De bewindvoerder heeft naast de taken die voortvloeien uit wet- en regelgeving, oog voor de oorzaken van schulden en het opheffen van deze oorzaken gedurende de schuldsanering. Hij is daar echter in beginsel niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor, tenzij deze aan hem zijn toe te rekenen.
8. De bewindvoerder zal voor de uitvoering van de werkzaamheden als bewindvoerder geen andere beloning of tegenprestatie bedingen en in ontvangst nemen dan het salaris en de subsidie conform het Besluit vergoeding bewindvoerder schuldsanering (Staatsblad 2013, 308).
9. De bewindvoerder gaat zorgvuldig en integer om met de bepalingen in het Besluit vergoeding bewindvoerder schuldsanering en het Besluit aanpassing zaaksoort II van 1 oktober 2013, waar het gaat om het vaststellen van de zaaksoort en de bijbehorende vergoeding.
10. Indien de rechtbank een bewindvoerder in een WSNP-dossier ontslaat, werkt deze volledig en onvoorwaardelijk mee aan de overdracht van de zaak aan de opvolgend bewindvoerder.
11. De bewindvoerder betracht geheimhouding ten aanzien van vertrouwelijke informatie waarover hij bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden de beschikking krijgt. De geheimhoudingsplicht vervalt niet als een schuldsanering eindigt of als de bewindvoerder niet meer als zodanig actief is.
12. De bewindvoerder verleent in alle redelijkheid medewerking aan de behandeling van klachten tegen zijn persoon of medewerkers die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaamheden in schuldsaneringszaken verrichten.