

Klachtenprocedure Kredietbank Nederland WSNP Bewindvoering

Ben je niet tevreden over jouw WSNP bewindvoerder? Bespreek dit eerst met de betrokken bewindvoerder en/of de leidinggevende. Levert dit voor jou onvoldoende resultaat op of wil deze route niet volgen? Dan kun je een formele klacht indienen.

Gaat je klacht over de manier waarop je bewindvoerder zich gedraagt?

Dan kun je deze klachtenprocedure volgen. Als de klacht tenminste gaat over iets dat in de gedragscode Bewindvoerders WSNP staat. Deze gedragscode staat onderaan deze klachtenprocedure. Heb je hier vragen over dan kun je ons gerust bellen of mailen.

Gaat je klacht over de manier waarop de bewindvoerder zijn werk doet?

Dan kun je deze klachtenprocedure niet volgen. Je kunt je klacht dan indienen bij de rechter-commissaris van de rechtbank. De rechter-commissaris bespreekt je klacht met de bewindvoerder en neemt een beslissing over de oplossing van je klacht.

Naast deze **klachtenprocedure WSNP bewindvoering** hebben wij een algemene klachtenprocedure en een aparte klachtenprocedure voor beschermingsbewind.



Je kunt je klacht per e-mail of per post insturen

Je kunt een klacht insturen als je niet tevreden bent over onze hulp of het gedrag van onze beschermingsbewindvoerders. Dit kan per e-mail of per post.



klachten@kbnl.nl



Kredietbank Nederland
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Postbus 7695
8903 JR Leeuwarden

Je krijgt binnen één week een bevestiging dat we je klacht ontvangen hebben.



Behandeling van je klacht

- Jouw klacht wordt zorgvuldig onderzocht en behandeld.
- Wij kunnen jou, en de bewindvoerder over wie de klacht gaat, vragen om een (telefonische) uitleg.
- We zorgen dat jouw klacht binnen 1 maand na ontvangst behandeld is. We sturen je hierover, via post of e-mail, een brief.
- We laten je altijd weten wat de uitkomst is van ons onderzoek naar jouw klacht en welke (eventuele) maatregelen wij hebben genomen of gaan nemen.



We slaan klachten op in ons klachtensysteem

De klachtenfunctionaris slaat de klachten op. We leggen vast:

- de naam en het adres van de persoon die de klacht heeft ingediend;
- datum ontvangst klacht en omschrijving van de klacht;
- datum waarop de klacht opgelost is met uitleg hoe het opgelost is;
- de maatregelen die we nemen door de klacht.

Als wij een klacht van de rechter-commissaris ontvangen slaan wij deze gegevens ook op. We noteren dan ook hoe de rechter-commissaris de klacht heeft afgehandeld.



Ben je niet tevreden over onze oplossing?

Dan kun je de Raad van Rechtsbijstand vragen om hulp. Zij onderzoeken dan of wij jouw klacht goed afgehandeld hebben. We laten dit ook weten als we je contact met jou hebben over het oplossen van je klacht.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie van Kredietbank Nederland op 9 juli 2025.

Gedragscode 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.