

Klachtenregeling KaraBewind

1. Algemene bepalingen

De klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van KaraBewind.

In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijke (omvat ook mail) gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de bewindvoerder.
- **Klant:** De klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit."
- **Bewindvoerder:** M.Willemse, van KaraBewind te Udenhout.

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van KaraBewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
3. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Het indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij: KaraBewind, t.a.v. M. Willemse, Postbus 70, 5070 AB Udenhout en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van de klacht
- Een omschrijving van de klacht

Klachten die niet compleet zijn, zullen worden teruggestuurd met het verzoek de klacht opnieuw compleet in te dienen.

4. Afhandelen van de klacht

De bewindvoerder wijst de klant erop dat KaraBewind een klachtenregeling hanteert. De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Als de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt de ontvangstbevestiging aan de gemachtigde gestuurd.

De bewindvoerder zal de klant binnen twee weken na ontvangst van de klacht

uitnodigen voor een gesprek om de klacht te bespreken. Beide partijen kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan.

De bewindvoerder maakt van dit gesprek een verslag. Een kopie van het verslag zal binnen vijf werkdagen na het gesprek aan de klant (of diens vertegenwoordiger) worden gestuurd.

De klant ontvangt tegelijk met dit verslag schriftelijk bericht van de wijze waarop de klacht door de bewindvoerder is afgedaan.

Is de klant niet tevreden gesteld dan zal de bewindvoerder de klant op de mogelijkheid wijzen om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Kantonrechter die de bewindvoering heeft uitgesproken. Daarnaast zal belanghebbende er op worden gewezen, dat de brancheorganisatie waarbij bewindvoerder is aangesloten de mogelijkheid kent tot een indienen van een schriftelijke klacht aangaande het functioneren van bewindvoerder. Zo nodig zal aan de klant alle contactgegevens van de genoemde instanties worden medegedeeld.

5. Uitgesloten

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De klant zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- De klacht anoniem is.

6. Slotbepaling

KaraBewind archiveert de afgedane klachten.

Eenieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Deze regeling treedt in werking op 12-11-2013 en geldt voor onbepaalde tijd.