



# Klachtenprocedure

Schelde Bewindvoeringen

## Doel

Het correct horen, behandelen en oplossen van een klacht over de werkwijze van Schelde Bewindvoeringen of een of meerdere medewerkers hiervan en het voorkomen van herhaling.

## Definitie van een klacht

Elke melding van ontevredenheid welke kenbaar gemaakt wordt door middel van het invullen en inleveren van het klachtenformulier. Indien de klacht niet opgelost kan worden, wordt de klachtenprocedure van het kantonrecht in werking gesteld.

## Procedure

- I. Klachten dienen binnen 4 weken na ontdekking of mogelijkheid tot ontdekking van het voorgevallene ingediend te worden bij Schelde Bewindvoeringen.
- II. Klachten worden geleid naar de daartoe benoemde medewerk(st)er van de organisatie.
- III. Klachten worden opgenomen in een centrale klachtenmap.
- IV. Klachten dienen altijd eerst kenbaar gemaakt te worden bij Schelde Bewindvoeringen. Pas na afhandeling door Schelde Bewindvoeringen kan de klacht ingediend worden bij de rechtbank en/of branchevereniging. Bij afwijking van deze procedure wordt geen enkele aansprakelijkheid geaccepteerd.

## Afhandeling

De daartoe benoemde functionaris onderzoekt de klacht op juistheid eventueel na overleg met de betrokken medewerker(s) en / of klager en bepaalt namens het bedrijf of:

- de klacht (gedeeltelijk) gegrond is;
- de klacht ongegrond is.

De klager wordt schriftelijk of via een persoonlijk gesprek binnen 4 weken - met een motivatie van het standpunt - geïnformeerd over het standpunt van de onderneming.

Mogelijke acties indien een klacht gegrond is:

- schakel indien nodig de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar in;
- de klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout;
- zorgen voor herstel (indien mogelijk);

Indien een klacht ongegrond is:

- de klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen;
- klager doorverwijzen naar het externe en onafhankelijke centrale klachteninstituut (zie ook 5.).

Bovengenoemd besluit wordt schriftelijk vastgelegd op het klachteninventarisatieformulier door de verantwoordelijke voor de klachtenbehandeling, eventuele correspondentie wordt bijgevoegd.

## Klachtenbeheer

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of klachten die zijn afgehandeld zullen centraal worden geregistreerd. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en hun afhandeling.

## Geschillen

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, zal in een gesprek getracht worden alsnog tot overeenstemming te komen.

Bij een blijvend geschil zal klager worden meegedeeld dat hij de klacht bij het kantonrecht kan indienen.