

Klachtenreglement NCM Bewindvoering

1. Algemeen

1. NCM Bewindvoering hecht groot belang aan tevreden cliënten en zal trachten de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk realiseren. Er kunnen desondanks toch misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Indien u niet tevreden bent over NCM bewindvoering, haar dienstverlening of wat voor aspect dan ook dan verzoeken wij u ons dit zo spoedig mogelijk te laten weten. Wij zullen uw klacht uiterst serieus nemen en zo goed mogelijk afhandelen.
2. In deze regeling wordt verstaan onder de organisatie: NCM Bewindvoering. Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt aan de kantonrechter. Client: een persoon die bij NCM bewindvoering onder bewind is gesteld. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

2. Klachtenregeling NCM bewindvoering

1. U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder beschreven.
2. Indien u er via onderstaande klachtenregeling niet uitkomt dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie van de NBPB voor professionele bewindvoerders.
3. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend voorzien van naam, omschrijving en aard van de klacht, datum en ondertekend. De klacht kan worden gestuurd naar NCM bewindvoering, Postbus 67026, 1060 JA Amsterdam.
4. Het streven is om de klacht binnen twee weken na ontvangst in behandeling te nemen door NCM bewindvoering. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.
5. NCM bewindvoering neemt vervolgens telefonisch contact op om de klacht verder af te handelen. Indien wij er telefonisch niet direct uitkomen, dan zal de klacht onderzocht worden en de cliënt zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.
6. De klacht zal binnen 6 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld worden.
7. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het moment en indiening van de klacht langer dan een jaar heeft geduurd.
8. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de cliënt/klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst onder opgave van redenen hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

3. Geheimhoudingsplicht

1. NCM bewindvoering is tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat NCM alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

4. Registratie

1. NCM bewindvoering zal alle gegevens inzake een klacht bijhouden in een klachtendossier. Dit zal nodig zijn om waar mogelijk de werkwijze aan te passen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

5. Slotbepalingen

1. Artikel 8.3 - Klacht indienen bij de kantonrechter Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.

6. Contact

1. **NCM Bewindvoering**, Postbus 67026, 1060 JA Amsterdam, info@ncm-bewindvoering.nl
2. **NBPB (Branchevereniging voor Professionele bewindvoerders)**, Postbus 574, 1620 AN Hoorn, www.nbpb.nl

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over NCM Bewindvoering dan dient u dit schriftelijk kenbaar te maken. Met behulp van dit formulier kunt u uw klacht indienen bij NCM Bewindvoering. Voor beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen wij u naar klachtenregeling zoals omschreven op onze website www.ncm-bewindvoering.nl.

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen twee weken een ontvangstbehandeling. U zult binnen zes weken een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over uw klacht ontvangen.

Voorletters en achternaam:

Straat, huisnummer:

Postcode en Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Naam van uw bewindvoerder:

Voor een zorgvuldige behandeling wordt u gevraagd uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven. Wat is de aard en omvang van uw klacht?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Indien ja, wat is daar uit gekomen?
