



## REGELING VAN KLACHTEN

Indien u ontevreden bent over de uitvoering van de werkzaamheden van Noorderwind Bewindvoering, bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De behandelaar van uw dossier zal binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht bevestigen.

### Artikel 1. Definities

Organisatie:	Noorderwind Bewindvoering V.O.F.
Behandelaar:	Jolanda Mirck en/of Regina van der Veen.
Clïënt:	Een onderbewindgestelde bij Noorderwind Bewindvoering of een natuurlijk persoon die een overeenkomst tot het verrichten van financiële diensten met Noorderwind Bewindvoering heeft afgesloten.
Klacht:	Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Noorderwind Bewindvoering.

### Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Noorderwind Bewindvoering. Zij kunnen zich door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Hierin moet minimaal staan: de naam en het adres van de cliënt, de datum en de duidelijk omschreven klacht. Een klacht dient binnen 6 maanden na het betreffende voorval ingediend te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan krijgt de cliënt binnen 5 werkdagen bericht.

De klacht dient u te sturen naar:

Noorderwind Bewindvoering  
Postbus 17  
9990 AA Middelstum

De cliënt ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

### Artikel 3. Klacht

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder/behandelaar die het dossier van de cliënt beheert. Deze zal proberen de klacht in overleg met de cliënt op te lossen. Indien dit niet binnen een termijn van 10 werkdagen lukt, zal de tweede bewindvoerder/behandelaar zich buigen over de klacht. Deze behandelt de klacht verder en tracht deze naar tevredenheid van de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht van de wijze waarop de klacht door de overnemende behandelaar wordt afgewikkeld.

Mocht u nadat u onze klachtenprocedure heeft doorlopen het gevoel hebben dat uw klacht niet goed is behandeld dan kunt u terecht bij de klachtencommissie van de branchevereniging.

