

Klachtenprocedure Kredietbank Nederland Beschermingsbewind

Ben je niet tevreden over onze organisatie? Dan kun je een klacht bij ons indienen. Wij nemen klachten zeer serieus: we kunnen ervan leren en het daarna beter doen.

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



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

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



Kredietbank Nederland
T.a.v. de directie
Postbus 7695
8903 JR Leeuwarden



directiesecretariaat@kbnl.nl

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



Behandeling van je klacht

- Jouw klacht wordt onderzocht en behandeld.
- Je klacht wordt niet in behandeling genomen, of we stoppen met de behandeling, als je met de klacht naar de kantonrechter gaat.
- Wij kunnen jou, en de beschermingsbewindvoerder 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 hier een brief over.
- We laten je altijd weten wat de uitkomst is van ons onderzoek naar jouw klacht.
- We laten je per brief weten welke (eventuele) maatregelen wij hebben genomen of gaan nemen.



We slaan klachten op in ons klachtensysteem

De directie 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.



Ben je niet tevreden over onze oplossing?

Dan kun je de kantonrechter vragen om te kijken of wij jouw klacht goed opgelost hebben.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie van Kredietbank Nederland op 24 september 2019.