

## Klachtenregeling

1. Indien men een klacht heeft over de dienstverlening van Cans bewindvoering kan men deze schriftelijk indienen bij Cans bewindvoering. U kunt deze zenden naar postbus 2124, 5600 CC te Eindhoven ten name van CBT (Carin) van den Crommert.
2. Mevrouw van den Crommert zal binnen 4 weken contact met u opnemen en u informeren over de mogelijke vervolgstappen.
  - a) *Uw klacht is gegrond en op korte termijn kan deze worden opgelost. Dan zal men dit binnen de gestelde termijn van 4 weken met u bespreken. Is de klacht naar tevredenheid opgelost dan zal deze als afgerond worden beschouwd.*
  - b) *De klacht betreft een medewerker, dan zal er in gesprek gegaan worden met de medewerker. Binnen 4 weken zult u worden geïnformeerd over de vervolgstappen. Komen we tot een bevredigende oplossing dan zal deze ook worden afgerond.*
  - c) *De klacht is zodanig complex en/of het betreft mevrouw van den Crommert dan zal er een onafhankelijke deskundige bewindvoerder worden gevraagd deze klacht te onderzoeken. De resultaten worden dan besproken. Komen we tot een bevredigende oplossing dan zal de klacht als afgerond beschouwd worden.*
3. Indien er als beschreven in lid 2a en 2b tot geen oplossing of overeenstemming is gekomen bestaat de mogelijkheid als beschreven in lid 2c.
4. Als laatste mogelijkheid kan uw klacht aan de rechtbank worden voorgelegd. De uitspraak die hieruit voortvloeit is bindend. De rechter zal u wel verzoeken aan te tonen of de voorgaande procedure is gevolgd.
5. Ook kunt u melding maken van een klacht bij de Nederlandse Branchevereniging Professionele Bewindvoerders.
6. Indien is aangetoond dat samenwerking niet meer mogelijk is zal Cans bewindvoering alle medewerking verlenen om samen met u een andere bewindvoerder te verzoeken het bewind over te nemen. Indien de procedure correct is verlopen.