



LDP BEWINDVOERING KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1. Definities

- a. **LDP:** LDP Bewindvoering, zijnde de onderneming die dienstverlening verricht waartegen de klacht zich richt.
- b. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die dienstverlening afneemt van LDP.
- c. **Klacht:** een schriftelijke klacht (brief of e-mail), uiting van onvrede over de dienstverlening van LDP.

Artikel 2. Reikwijdte van de klachtenregeling

- a. De klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van LDP; zij mogen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door derden.
- b. Een klacht kan worden ingediend tot één jaar na afsluiting van dossiers van ex-clieñten
- c. Een klacht kan ook door erfgenamen van de cliënt ingediend worden tot maximaal 2 jaar na het overlijden van de cliënt.

Artikel 3. Procedure

- a. Een klacht wordt binnen 10 werkdagen in behandeling genomen.
- b. LDP zal vervolgens via persoonlijk of telefonisch contact proberen de klacht op te lossen of te komen tot een afspraak over een oplossingswijze.
- c. Gemaakte afspraken en oplossingen zullen door LDP binnen 10 werkdagen na de bereikte overeenstemming schriftelijk worden bevestigd aan de cliënt.
- d. Klachten worden binnen 6 weken afgehandeld.

Artikel 4. Gerechtelijke procedure

- a. Het staat de cliënt vrij om een klacht tegen LDP in te dienen bij het kantongerecht te Den Bosch.
- b. Indien een cliënt een klacht heeft ingediend bij de rechtbank, dan zal de procedure genoemd onder artikel 3 worden stopgezet in afwachting van een reactie van de rechtbank.
- c. LDP zal volledig meewerken en openheid van zaken geven aan oproepen daartoe van de rechtbank.
- d. LDP zal zich, onder voorbehoud van de wettelijke mogelijkheden van bezwaar en beroep, houden aan de uitspraken van de rechtbank.

Artikel 5. Verbetering werkwijze

LDP zal alle klachten verzamelen en gebruiken om de eigen handel- en werkwijze te verbeteren om zodoende klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Artikel 6. Archief

LDP is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten. Deze zullen in een separaat klachtendossier worden bijgehouden en bewaard.

Artikel 7. Overige bepalingen

Deze klachtenregeling gaat in per 01-02-2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van LDP Bewindvoering (www.ldpbewindvoering.nl) en bij aanvang van de dienstverlening aan elke cliënt ter beschikking gesteld.