

# **Klachtenprocedure Schuldsanering Nederland**

Voor Schuldsanering Nederland staat de kwaliteit van de dienstverlening op de eerste plaats. U mag er dus van uitgaan dat onze medewerkers proberen u zo goed mogelijk te helpen. Maar toch kan het gebeuren dat de geboden hulp niet voldoet aan uw verwachtingen, u niet tevreden bent over het contact met onze medewerkers etc. etc. Ook als u niet tevreden bent over de door ons geboden hulp, vindt u bij ons een luisterend oor. Iedere klacht nemen wij serieus. Als u een klacht heeft, zijn er de volgende mogelijkheden:

## **Stap 1**

Probeer eerst te overleggen met de medewerker in kwestie, uw vaste contactpersoon. De beste manier om een klacht op te lossen is door er samen uit te komen. Lukt dit niet, bespreek uw klacht dan met zijn of haar leidinggevende. Hij of zij zal samen met u zoeken naar een oplossing. Bij het secretariaat van Schuldsanering Nederland kunt u navragen bij welke leidinggevende u terecht kunt. Indien dit ook niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunt u uw klacht per brief of per email indienen bij de directie van Schuldsanering Nederland.

U krijgt binnen 3 weken een schriftelijk antwoord met daarin:

- – Een samenvatting van uw klacht
- – De bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht
- – Onze conclusie over uw klacht
- – Eventuele stappen die wij nemen naar aanleiding van uw klacht

## **Stap 2**

Nadat u met de directie van Schuldsanering Nederland heeft gecommuniceerd, kan het desondanks gebeuren dat u van mening bent dat uw klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld. U kunt er dan voor kiezen uw klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de NVVK.

## **Hoe lang duurt de afhandeling van uw klacht?**

Uw klacht is uiteraard het snelst opgelost als deze binnen onze organisatie kan worden afgehandeld. U kunt binnen drie weken nadat u uw klacht schriftelijk heeft ingediend bij de directeur een antwoord verwachten.

Indien u bij uw gemeente of de ombudsman van uw gemeente uw klacht neerlegt, kan u bij deze instantie informeren binnen welke termijn zij uw klacht dienen te behandelen.

## **Zijn er kosten verbonden aan een klacht?**

Aan de interne klachtenprocedure (bij Schuldsanering Nederland) zijn voor u geen kosten verbonden, tenzij u zelf een derde inschakelt om onderzoek naar de klacht te doen. Ook de klachtencommissie van de NVVK rekent in de regel geen kosten.