

Klachtenreglement

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

de organisatie:	Van Amerongen Bewindvoering B.V.
bewindvoerder:	degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
cliënt:	een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Klachten

Artikel 3

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a. naam en adres van de indiener,
- b. de dagtekening,
- c. De naam van de persoon aan wie de klacht gericht is,
- d. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip,
- e. handtekening.

Een klacht kan opgestuurd worden naar postadres:

Van Amerongen Bewindvoering B.V.
Postbus 8046
1802 KA ALKMAAR

Artikel 4

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 5

- 5.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. de bewindvoerder heeft de mogelijkheid om met de cliënt in gesprek te gaan.
 - b. de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
- 5.2 De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
 - b. in overeenstemming is met de dienstverlening van de organisatie,
 - c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 5.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- 5.4 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de bewindvoerder de klacht bij de NBPB (Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders) neer.

Artikel 7

- 7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
- a. de klacht anoniem is,
 - b. De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- 7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 7.4 Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij hiervan in beroep bij de klachtencommissie van de Rechtbank.

Artikel 8

- 8.1 Elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder. Deze vermeldt de klacht op het klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar klacht.
- 8.2 Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.
- 8.3 Indien een klacht gegrond is verklaard, wordt de procedure hierop aangepast om herhaling te voorkomen.

Slotbepalingen

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking per heden en geldt voor onbepaalde tijd.