

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

Onderneming	: A&M Bewindvoering
Bewindvoerder	: de door de rechtbank benoemde bewindvoerder
Medewerker	: iedere andere werknemer dan de bewindvoerder
Cliënt	: onder bewindgestelde bij een vennoot van A&M Bewindvoering welke door de rechtbank is benoemd tot bewindvoerder of iemand met wie een vennoot van A&M Bewindvoering een overeenkomst inkomensbeheer heeft gesloten
Klacht	: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij A&M Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van A&M Bewindvoering

Artikel 2

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

Klachten

Artikel 3

Klachten worden terstond gemeld aan de bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in. Formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bewindvoerder van de onderneming voorgelegd aan de branche vereniging.

Artikel 4

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. De wijze van de behandeling wordt bepaald door de bewindvoerder van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende:
De bewindvoerder hoort de cliënt, tenzij de bewindvoerder van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De bewindvoerder deelt dit schriftelijk mee aan de cliënt.
De bewindvoerder lost de klacht op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd;
- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling,
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden,
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De bewindvoerder van de onderneming kan de klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift verzonden aan de cliënt. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid uw klacht na behandeling door onze onderneming voor te leggen aan de klachtencommissie van de Branchevereniging PBI.

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 6

De onderneming archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling

Artikel 7

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van hun taken, zoals deze zijn vastgelegd in dit reglement.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.