

Klachten en geschillenregeling

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze klachten en geschillenregeling geeft u uitleg wat u dan kunt doen.

artikel 1 Begripsbepalingen

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. AGB | AG Bewindvoering gevestigd te Elst. |
| 2. Cliënt | Natuurlijk persoon die een financiële relatie met AG Bewindvoering heeft, hetzij door een onderbewindstelling of overeenkomst budgetbeheer. |
| 3. Medewerker | Ieder natuurlijk persoon werkzaam bij AG Bewindvoering die de cliënt van dienst is hetzij door een onderbewindstelling of overeenkomst budgetbeheer. |
| 4. Interne klachtenfunctionaris | Mevrouw C. Arts. Deze functionaris is aan AG Bewindvoering verbonden en kan bemiddelen bij een klacht en helpen bij het zoeken naar een oplossing. |
| 5. Klacht | Een schriftelijke uiting van de cliënt jegens AG Bewindvoering of aldaar werkzame medewerker van onvrede over de dienstverlening of persoon van AG Bewindvoering. |
| 6. Geschillencommissie BPBI | Externe onafhankelijke commissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. |

artikel 2 Geschillen

Indien er tussen een cliënt en een medewerker van AG Bewindvoering een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, zal in eerste instantie door de direct betrokkenen getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen.

artikel 3 Klachten en bezwaren

1. Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening c.q. behandeling door AG Bewindvoering.
2. Een bezwaar is een uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van AG Bewindvoering.

Artikel 4 Interne klachtenregeling

1. Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijzen wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen met betrekking tot:
 - de wijze waarop de medewerker van AG Bewindvoering met de materiële belangen van de cliënt is omgegaan.
2. Mocht artikel 4.1 niet tot bevrediging van de cliënt leiden, dan kan de cliënt zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris van AG Bewindvoering, mevrouw C. Arts.
3. De cliënt dient een klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtenfunctionaris, mevrouw C. Arts.
4. Binnen acht werkdagen na ontvangst van de klacht zal de klachtenfunctionaris, mevrouw C. Arts, daarvan schriftelijk mededeling doen aan de cliënt en aan de betrokken medewerkende van AG Bewindvoering.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Mevrouw C. Arts hoort de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, hetzij afzonderlijk, hetzij gezamenlijk en kan trachten te bemiddelen tussen de partijen.
7. Mevrouw C. Arts kan, indien dat wenselijk wordt geacht, ook anderen horen.
8. Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaan door een ander.
9. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

artikel 5 Behandeling van de klacht na ontvangst

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, zal mevrouw C. Arts een schriftelijke en gemotiveerde beslissing nemen.
2. Zowel de klager als degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, ontvangen een schriftelijk en gemotiveerde beslissing binnen acht werkdagen nadat de beslissing is genomen.

**artikel 6 Geschillencommissie Branchevereniging voor Professionele
Bewindvoerders en Inkomensbeheerders**

1. Indien de cliënt van mening is dat mevrouw C. Arts geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke commissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.
2. De cliënt kan pas een klacht bij de branchevereniging indienen, nadat de interne klachtenregeling door de cliënt is doorlopen.
3. Een klacht wordt niet bij de Branchevereniging in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
4. De cliënt kan de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van AG Bewindvoering bij de Branchevereniging indienen.
5. De Branchevereniging doet uitspraak in de vorm van een schriftelijk met redenen omklede beslissing.
6. De Branchevereniging is bevoegd, indien er sprake is van (gedeeltelijk) gegrondverklaring, tot het doen van een voorstel om tot een oplossing van de klacht te komen.
7. Indien binnen 8 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht de voorgestelde oplossing niet slaagt, is de Branchevereniging bevoegd tot het nemen van een maatregel en/of sanctie.

Adresgegevens

Gegevens interne klachtenfunctionaris

AG Bewindvoering
T.a.v. Mevrouw C. Arts
Postbus 233
6660 AE ELST
Telefoonnummer: 06-53851189
E-mail: info@agbewindvoering.nl

Gegevens van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders

Verenigingsbureau van Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders
Postbus 43071
3540 AB Utrecht
Telefoonnummer: 085-0074330

Bezoekadres
Joseph Haydnlaan 2A
3533 AE Utrecht