

Klachtenreglement Maatschap Ameling-Verhulsdonck

Artikel 1

Opdrachtnemer

Maatschap Ameling-Verhulsdonck, ondernemer die formeel optreedt als bewindvoerder/inkomensbeheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.

Cliënt

Persoon die een financiële relatie heeft met Maatschap Ameling-Verhulsdonck,, hetzij door onderbewindstelling of middels een andere overeenkomst.

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke en als klacht bij opdrachtnemer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van opdrachtnemer.

Artikel 2

Indien er tussen een cliënt en opdrachtnemer een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt zal in eerste instantie door opdrachtnemer getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen bij Maatschap Ameling-Verhulsdonck. Deze klacht wordt bij voorkeur schriftelijk kenbaar gemaakt door cliënt aan Maatschap Ameling-Verhulsdonck.

Artikel 3

Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijze wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen met betrekking tot:

- de wijze waarop opdrachtnemer met de materiële belangen is omgegaan;
- de uitvoering van de tussen cliënt en opdrachtnemer gesloten overeenkomst;
- de wijze van bewindvoering door opdrachtnemer.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht zal opdrachtnemer van ontvangst daarvan mededeling doen aan de cliënt.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Maatschap Ameling-Verhulsdonck.

Artikel 4

De opdrachtnemer gaat altijd eerst in gesprek met de cliënt met een klacht en zal trachten tot een voor cliënt redelijke oplossing te komen. Dit gesprek vindt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht door Maatschap Ameling-Verhulsdonck plaats. Dit gesprek kan persoonlijk, telefonisch of via Skype/Facetime plaats vinden.

Behandeling van de klacht vindt onder geheimhouding plaats. De opdrachtnemer kan, indien wenselijk, ook anderen horen. Dit uitsluitend na toestemming vooraf van cliënt.

Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaand door een ander.

Artikel 5

Binnen 4 weken na het gesprek over de klacht neemt de opdrachtnemer een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.

De cliënt ontvangt uiterlijk 5 werkdagen nadat de beslissing genomen is een schriftelijke motivatie van de beslissing.

Artikel 6

Indien cliënt de door opdrachtnemer genomen beslissing niet accepteert zal opdrachtnemer de klacht en aangeboden oplossing doorzenden naar de Kantonrechter ter toetsing. Cliënt ontvangt hiervan mededeling. Indien er griffierecht verschuldigd is voor een eventuele zitting, zal cliënt deze vooraf aan de Rechtbank moeten voldoen.

Artikel 7

De wijze van behandeling van de klacht wordt bepaald door de Kantonrechter. Zodra Maatschap Ameling-Verhulsdonck van de Rechtbank een beslissing heeft ontvangen, zal ze deze binnen 5 werkdagen doorzenden aan cliënt.

Artikel 8

De opdrachtnemer archiveert de afgedane klachten. Deze zijn door betreffende cliënt of door hem gemachtigde personen op te vragen bij opdrachtnemer.

Artikel 9

Dit reglement is van kracht met ingang van 1 mei 2017 en voor onbepaalde tijd.