



Bezwaren- en klachtenregeling AMM Bewindvoering

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: AMM Bewindvoering.
- Bewindvoerder: De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers.
- Medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder.
- Brancheorganisatie: NBBI Nederlandse Branchevereniging voor Bewindvoering en Inkomensbeheer
- Cliënt: Een onder bewind gestelde bij wie AMM Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie AMM Bewindvoering een overeenkomst voor Vrijwillig Inkomstenbeheer heeft afgesloten.
- Bezwaar: Een mondeling of schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van AMM Bewindvoering
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van AMM Bewindvoering.

Artikel 2

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

Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 4 weken behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonische of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet dan brengt de verantwoordelijke het bezwaar ter kennis van de directie.

Deze behandelt het bezwaar en probeert daarbij, eventueel door overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op het bezwarenformulier en direct gemeld aan de verantwoordelijke betrokkene. Cliënt wordt medegedeeld wanneer hij/ zij antwoord krijgt op zijn bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat verteld aan de verantwoordelijke betrokkene. De directie archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.



Klachten

Artikel 5

Klachten worden direct gemeld aan de directie. 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.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie. De wijze van behandeling wordt bepaald door de directie van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende.

- De directie hoort de cliënt en de bewindvoerder, tenzij de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- De directie deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoerder.
- De directie lost de klacht, zo mogelijk, op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder.

De directie van de onderneming 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 directie van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de betrokken bewindvoerder.

Indien binnen 4 á 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt, wordt door de directie van de onderneming uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

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.
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- De klacht anoniem is.

Artikel 8

De directie van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling

Artikel 9

Iedereen die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 3 april 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.