



Klachtenreglement

Geldig vanaf 1 januari 2026

Overal waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan u had verwacht. Wij vinden het belangrijk dat u ons laat weten als u ergens niet tevreden over bent. Samen kunnen we kijken hoe we dat oplossen. Uw mening helpt ons om onze dienstverlening beter te maken. Dit reglement legt uit hoe u een klacht kunt indienen en wat er dan gebeurt.

In het kort

U dient uw klacht in per e-mail of per post. Binnen 1 week ontvangt u een bevestiging. Binnen 6 weken krijgt u een schriftelijke reactie.

Artikel 1 – Algemeen

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of over hoe een medewerker met u of uw zaken omgaat? Dan kunt u een klacht indienen. Wij nemen uw klacht serieus en proberen samen met u een oplossing te vinden. Hieronder leest u hoe dat werkt.

Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u een van de volgende personen bent.

- U bent onze cliënt. Dit betekent dat u gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, budgetbeheer, mentorschap of PGB-beheer.
- U treedt namens de cliënt op als wettelijk vertegenwoordiger. Dit betekent dat u officieel bevoegd bent om voor de cliënt te spreken, bijvoorbeeld als gemachtigde, ouder met gezag, voogd, of als bewindvoerder, curator of mentor die namens de cliënt handelt.
- U bent betrokken bij hoe wij onze taken uitvoeren. Dit betekent dat u een van de volgende personen of organisaties bent en merkt dat iets niet goed gaat in onze dienstverlening:
 - De echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt;
 - Een bloedverwant in de rechte lijn, zoals een ouder, kind, grootouder of kleinkind van de cliënt;
 - Een bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad, zoals een broer, zus, oom, tante, neef, nicht, achterneef of achternicht van de cliënt;
 - Het Openbaar Ministerie;
 - Een instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleiding biedt, zoals een zorginstelling, verpleeghuis of een organisatie voor begeleid wonen of maatschappelijke ondersteuning.



Artikel 3 – Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht op de volgende manieren indienen:

Per e-mail Directie@ammbewindvoering.nl

Per post AMM Bewindvoering B.V., Postbus 349, 3900 AH Veenendaal

Uw klacht bevat in ieder geval:

- Uw naam, adres en woonplaats, en eventueel die van degene die namens u de klacht indient;
- De datum;
- Een korte uitleg van waar u niet tevreden over bent.

Stuur uw klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 12 maanden na wat er is gebeurd.

Artikel 4 – Wat doen wij met uw klacht?

Ontvangst

Binnen 1 week na uw klacht sturen wij u een ontvangstbevestiging. Is uw klacht niet helemaal duidelijk? Dan nemen wij contact met u op om te vragen wat u precies bedoelt.

Onderzoek en afhandeling

Wij onderzoeken wat er is gebeurd en proberen het op te lossen. Dat kan in een gesprek (persoonlijk, telefonisch of online) of schriftelijk. Kiezen we voor een gesprek, dan mag u iemand meenemen ter ondersteuning.

Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht krijgt u een brief met:

- Wat wij hebben gedaan;
- Onze inhoudelijke en gemotiveerde reactie;
- Wat dit betekent voor onze dienstverlening, als uw klacht terecht is;
- Wat u kunt doen als u het niet eens bent met onze beslissing.

Artikel 5 – Niet eens met onze beslissing?

Bent u het niet eens met hoe wij uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de branchevereniging Aegis, waar wij lid van zijn. U kunt ook naar de kantonrechter gaan. Dat kan altijd, ook zonder eerst dit reglement te volgen.

Artikel 6 – Geheimhouding

Alles wat u meldt, behandelen wij vertrouwelijk. Moeten wij meer informatie bij anderen opvragen, dan vragen wij u eerst om toestemming.

Artikel 7 – Registratie

Wij houden alle klachten bij in een systeem. Daarin schrijven we op wat de klacht was en wat we ermee hebben gedaan.

Artikel 8 – Inwerkingtreding

Dit reglement geldt vanaf 1 januari 2026, voor klachten die vanaf die datum zijn ontstaan.