

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **Artikel 1**

Dit reglement is bedoeld voor de cliënten van Bonnerman & Partners met een bezwaar of een klacht over de dienstverlening van de organisatie.

### **Artikel 2**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door een (assistent) bewindvoerder, niet zijnde de functionaris met betrekking tot wie de mogelijke klacht is geformuleerd. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt deze (assistent) bewindvoerder het bezwaar ter kennis van één der bewindvoerders, niet zijnde de functionaris met betrekking tot wie de klacht is geformuleerd. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken (assistent) bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Artikel 3**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam en adres van de klager
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht

### **Artikel 4**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend en/of inhoud en strekking van de klacht op enigerlei wijze onder de rechter is of zal worden gebracht.
- De klacht anoniem is
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes weken voor indiening heeft plaatsgevonden

### **Artikel 5**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door een (assistent) bewindvoerder indien de klacht betrekking heeft op een (assistent) bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de behandelaar schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichhoudende kantonrechter.

### **Artikel 6**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

### **Artikel 7**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

### **Artikel 8**

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 9 juni 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.