

## **Klachtenregeling Vonk Bewindvoering**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- organisatie: Vonk Bewindvoering
- de directie: directie van Vonk Bewindvoering
- bewindvoerder: S.R. Vonk
- brancheorganisatie: Aegis
- cliënt: een rechthebbende met wie Vonk Bewindvoering een overeenkomst voor inkomensbeheer of bewindvoering heeft afgesloten.
- bezwaar: een uiting van onvrede over de dienstverlening
- klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening

### **Artikel 2**

Werkingsfeer (voor wie de regeling bedoeld is en door wie eventueel te laten vertegenwoordigen en/of bijstaan)

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader 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 directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Artikel 4**

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

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een duidelijke omschrijving van de klacht

### **Artikel 5**

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de branchevereniging of kantonrechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

**Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door 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 en deelt dit schriftelijk mee aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor wettelijke vertegenwoordigers Aegis of aan de toezichthoudend kantonrechter.

**Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de onafhankelijke klachtencommissie van AegisUS of de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudend kantonrechter.

**Artikel 8**

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 9**

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

**Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2024 en geldt voor onbepaalde tijd.