

Klachtenreglement Axilius Bewindvoering voor Inkomensbeheer en Bewindvoering

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Axilius Bewindvoering: de rechtspersoon die optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;

De directie van Axilius Bewindvoering

Iedere andere medewerker van Axilius Bewindvoering

Klant: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Axilius Bewindvoering benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Axilius Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten;

Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Axilius Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Axilius Bewindvoering.

Klacht: een schriftelijk als klacht bij Axilius Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Axilius Bewindvoering.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van Axilius Bewindvoering.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de klant beheert.

Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de klant en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de klant niet tevredengesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

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

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de klacht, tegen wie en wat deze is gericht en het tijdstip dat het incident plaatsvond.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klant en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de klant daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter, dan wel aan de branchevereniging (BPBI).

Artikel 6

De directie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem.

Artikel 7

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

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2011 en geldt voor onbepaalde tijd.

utrecht@axilius.nl