

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie; AdOtium
- De directie; de persoon van de organisatie die belast is met het inhoudelijk onderzoeken van bezwaren en klachten en het administreren van de bezwaren en klachten
- Bewindvoerder; degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt
- Brancheorganisatie; HORUS
- Cliënt; een onder bewind gestelde bij wie AdOtium tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie AdOtium een overeenkomst heeft gesloten
- Bezwaar; een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening
- Klacht; een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van AdOtium bewindvoering.

Artikel 2

Werkings sfeer: Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van AdOtium. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Dit kunnen alle personen zijn die volgens de wet bewindvoering kunnen verzoeken of een verzoek tot opheffing kunnen indienen. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door AdOtium. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt 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 tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 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 mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door AdOtium schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan Branchevereniging Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6

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 met het verzoek het bewind op te heffen of te veranderen van bewindvoerder
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan twee maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

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 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

AdOtium | Bewindvoering en Nalatenschappen

Postbus 2264
7420 AG Deventer
06 - 449 26 245
post@adotium.nl