

## **Klachtenreglement Aksion vof**

*Overwegende dat het met het oog op een goede bedrijfsvoering van Aksion. Waardevol wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van externe klachten over de dienstverlening.*

### **Artikel 1 Definities**

*In dit reglement wordt verstaan onder :*

- a) *Aksion: de handelsnaam van de vof gedreven door E.A. Oukes en G.H. Spoelman gevestigd te Eelde;*
- b) *Een klacht: is een schriftelijke uiting van ongenoegen afkomstig van een cliënt of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Aksion heeft plaatsgevonden;*
- c) *Cliënt: een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Aksion benoemd is tot bewindvoerder.*

### **Artikel 2 Algemeen - werkingsfeer**

*Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Aksion of hun bij Aksion bekend gemaakte vertegenwoordiger. Cliënten en/of vertegenwoordiger hebben het recht om over de wijze waarop Aksion, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Aksion, haar werkzaamheden heeft uitgevoerd, een klacht in te dienen bij Aksion.*

*Aksion informeert cliënt bij aanvang van de dienstverlening over dit reglement. Dit reglement zal op verzoek van cliënt aan hem/haar worden overhandigd dan wel toe gezonden.*

### **Artikel 3 Indiening van klachten**

*Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Aksion. Een schriftelijke klacht is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat tenminste:*

- 1. de naam en het adres van de klager;*
- 2. de dagtekening;*
- 3. een omschrijving van de klacht: de gedragingen en/of handelingen, waartegen de klacht zich richt.*

*Indien aan bovenstaande vormeisen niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen.*

### **Artikel 4 Ontvangstbevestiging**

*Aksion bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.*

## **Artikel 5 Termijn van behandeling**

*Aksion handelt de klacht schriftelijk af binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Aksion stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mee aan de klager.*

## **Artikel 6 Behandeling klacht**

*Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door Aksion schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan Horus de branchevereniging voor bewindvoerders en inkomensbeheerders of aan de toezichthoudende kantonrechter.*

## **Artikel 7 Niet ontvankelijkheid klacht**

*Aksion is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen of de behandeling wordt gestaakt als:*

- *vaststaat dat niet Aksion, maar een andere partij onderwerp van de klacht is;*
- *de klacht al eerder door Aksion behandeld is;*
- *de klacht betrekking heeft op een feit dat langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;*
- *de klager anoniem is;*

*Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.*

## **Artikel 8 Hoor en wederhoor**

*Aksion stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat binnen vijf werkdagen wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.*

## **Artikel 9 Geheimhouding**

*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 10 Administratie**

*Aksion registreert de ontvangen klachten in het klantensysteem.*

## **Artikel 11 Inwerkingtreding en titel**

*Deze regeling is geüpdatet op 04-01-2020 en geldt voor onbepaalde tijd.*

*Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenreglement Aksion.*

---

Klachten kunnen worden gericht aan: Aksion, Postbus 82 9750 AB Haren