

## Klachtenregeling

### Artikel 1

Begripsomschrijving:

Organisatie	: AdmiCoach V.O.F.
Bewindvoerder	: Eddie Haagsma of Herman Kreuze
Cliënt	: Een onderbewindgestelde die met AdmiCoach een overeenkomst voor bewindvoering heeft afgesloten
Klacht/bezwaar	: Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van AdmiCoach V.O.F.

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van AdmiCoach V.O.F. Zij kunnen zich door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht/bezwaar dient schriftelijk **én aangetekend** te worden ingediend. Hierin moet minimaal staan: naam en adres van de cliënt, datum verzending en de klacht/bezwaar moet duidelijk omschreven worden.

Een klacht/bezwaar dient binnen 6 weken na het voorval ingediend te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan krijgt de cliënt binnen 5 werkdagen bericht.

### Artikel 3

Een klacht/bezwaar dient u te sturen naar:  
AdmiCoach V.O.F., Postbus 1181; 7801 BD EMMEN

De cliënt ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder.

- Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, krijgt de cliënt hier binnen 6 weken bericht van met een toelichting.
- Indien de klacht opgelost kan worden, dan wordt met cliënt telefonisch of mondeling getracht tot een oplossing te komen. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan binnen twee weken een schriftelijke bevestiging. Indien na zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is gevonden wordt de klacht door de bewindvoerder voorgelegd aan de rechtbank of kan cliënt deze zelf bij de rechtbank indienen.

### Artikel 4

Als cliënt met dezelfde klacht/bezwaar zich intussen heeft gewend tot de rechtbank, zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet om reactie van dezelfde rechtbank af te wachten. Als deze reactie is ontvangen zal AdmiCoach V.O.F. hierop binnen een week schriftelijk reageren. Als er door de rechtbank wordt opgeroepen op een eventuele zitting te verschijnen zal hier gehoor aan worden gegeven door één van de bewindvoerders van AdmiCoach V.O.F.

### Artikel 5

AdmiCoach V.O.F. administreert en registreert binnengekomen klachten/bezwaren en zorgt voor de voortgangscntrole en houdt het dossier bij.

### Artikel 6

Jaarlijks worden de klachten/bezwaren bekeken om te zien wat in de werkwijze van AdmiCoach V.O.F. gewijzigd kan worden, om deze klachten/bezwaren in de toekomst te voorkomen.

### Artikel 7

Eenieder die bij een behandeling van een bezwaar/klacht is betrokken verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van de klacht/bezwaar ter kennis zijn gekomen.

### Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 28-10-2015 voor onbepaalde tijd.

Hierbij verklaard ondergetekende deze klachtenregeling te hebben ontvangen en voor akkoord te ondertekenen  
Voor akkoord:

.....  
Naam cliënt(en)

.....  
Datum