



Klachtenregeling Annushek Bewindvoering en Inkomensbeheer

KLACHTENREGELING

Annushek Bewindvoering en Inkomensbeheer (hierna te noemen Annubi)

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Annubi: Het bewindvoederskantoor

Eigenaar en Bewindvoerder: Marijke Annushek -ten Feld

Branchevereniging: de branche organisatie waarbij Annubi is aangesloten: BPBI

Klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam

Klacht: Een uitdrukkelijk als klacht bij Annubi ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder

Artikel 2

Klachten kunnen telefonisch, via email of schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- uw naam, of de naam van de cliënt welke u vertegenwoordigd
- datum van indienen klacht
- een duidelijke omschrijving van de klacht

De klacht kan ingediend worden:

Telefonisch: 06-28 22 59 00

Per email: m.annubi.nl

Per post:

Annushek Bwindvoering en Inkomensbeheer

Postbus 57

6680 AB Bommel

Artikel 3

- Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen een termijn van zes weken behandeld worden door mijzelf. Ik tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met u op te lossen.
- De uitkomst zal door mij schriftelijk (email) medegedeeld worden.

Indien de klager de uitkomst niet ziet als een oplossing, heeft deze de mogelijkheid:

1. de klacht vervolgens voor te leggen aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of;
2. aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 4

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

- de cliënt zich vóór of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is ingediend

Artikel 5

De afgehandelde klacht zal door mij worden gearhiveerd.

Artikel 6

Deze regeling treedt in werking op 01-05-2018 en geldt voor onbepaalde tijd.