



## KLACHTEN PROCEDURE

### **Artikel 1. Algemeen.**

1. RVM-Bewindvoering hanteert een interne klachtenprocedure naast de Beroepscode van de NBBI (Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders) waarvan RVM-Bewindvoering volwaardig lid is.
2. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 1 maand een ontvangstbevestiging waarin staat vermeld dat uw klacht in behandeling wordt genomen.
3. De beroepscode van de NBBI is te vinden op [www.nbbp.nl](http://www.nbbp.nl)

### **Artikel 2. Indiening van uw klacht.**

1. Klachten kunnen ingediend worden door alle cliënten van RVM-Bewindvoering, of voormalige cliënten of diens wettelijke vertegenwoordiger van RVM-Bewindvoering, mits dit binnen 6 maanden na beëindiging van de samenwerking geschiedt.
2. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij RVM-Bewindvoering, Deimoslaan 9 A, 1702 CK te Heerhugowaard.  
Een klachtenformulier is bij aanvang bewindvoering uitgedeeld, of via onze website te downloaden.

### **Artikel 3. Ontvankelijkheid.**

1. Uw klacht wordt beoordeelt op feiten en omstandigheden waarin deze hebben plaatsgevonden, en beoordeeld door uw eigen cliëntmanager, en na beoordeling voorgelegd aan zijn collega bewindvoerder.
2. Uw klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien u zich reeds met dezelfde klacht tot de Rechtbank heeft gewend.
3. Klachten inzake gehanteerde taken en/of tarieven, kunt u indienen bij de NBBI, of de kantonrechter.
- 4- Klachten worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld, waarna u van de genomen beslissing van uw klacht in kennis wordt gesteld.
- 5-Indien een klacht gegrond is verklaard kan dit leiden tot aanpassing in de procedures.
- 6-Ongegronde klachten, kunnen ook tot aanpassing van procedures leiden, en zullen u worden medegedeeld.

### **Artikel 4. Oneens met beslissing RVM-Bewindvoering.**

Wanneer u het oneens bent met de beslissing of afhandeling van uw klacht door RVM-Bewindvoering, kunt u zich wenden met uw klacht tot de branchevereniging Aegis of de kantonrechter. Uw klachtbrief (met vermelding BM-nummer vermeldt op de beschikking) kunt u zenden naar het bewindsbureau van de Rechtbank, waar de onder bewindstelling is uitgesproken.

### **Artikel 5. Geheimhoudingsplicht.**

Binnen RVM-Bewindvoering geldt een algehele geheimhoudingsplicht. In verband met de uitoefening van bewindvoering wordt alleen informatie verstrekt indien strikt noodzakelijk voor het uitoefenen van de functie als bewindvoerder, waarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt nagestreefd.



## Klachtenformulier

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij RVM-Bewindvoering, en naar ons toezenden per post.

Teneinde uw klacht zo optimaal te kunnen behandelen, dient u de gegevens op dit formulier zo zorgvuldig en duidelijk leesbaar in te vullen of de voor ingevulde gegevens te corrigeren, met een nauwkeurige klachtomschrijving.

Na ontvangst van uw klacht, ontvangt u binnen 1 maand een ontvangstbevestiging.

RVM-Cliëntnummer

Cliëntnaam-

Telefoonnummer-

Straat + huisnummer

Postcode + woonplaats

E-mailadres

Naam dossierbehandelaar .....

Datum .....

Handtekening .....

***Beschrijving van uw klacht***

Aantal mee gezonden bijlagen .....