

Klachtenreglement

Versie mei 2026

Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities en begrippen

De organisatie:	Abacus Bewind
De bewindvoerder:	B.G. (Johno) Spoolder
De brancheorganisatie:	AEGIS (www.aegis.nl)
De cliënt:	Degene die cliënt is bij Abacus Bewind
Belanghebbende:	Degene die geen cliënt is bij Abacus Bewind, maar wel geraakt wordt door besluiten van de onderneming
De klacht:	Een uiting van onvrede over de bewindvoerder of de organisatie
Indiener:	De cliënt of een (wettelijk) bevoegde vertegenwoordiger ¹

Artikel 2 Klachtindiening

Deze klachtenregeling geldt voor cliënten van Abacus Bewind. De cliënt kan zich bij de indiening en/of behandeling van een klacht door iemand laten bijstaan. De klacht dient, bij voorkeur, schriftelijk (per brief of mail) te worden gemeld en bevat minimaal het volgende:

- Naam en adres van de klager
- De datum waarop de klacht is ontstaan
- Een omschrijving van de klacht

Artikel 3 Voorwaarden

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen, als:

- Deze voldoet aan **artikel 2**
- Het feit waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden in de afgelopen zes (6) maanden
- Het feit waarover geklaagd wordt niet bij behandeling ligt of is geweest bij de rechter

¹ Een klacht kan worden ingediend door degene die bevoegd is de onderbewindstelling te verzoeken, zoals beschreven in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk wetboek.

Artikel 4 Registratie en terugkoppeling

Elke klacht wordt geregistreerd, de klager wordt hiervan op de hoogte gesteld en krijgt bericht over de termijn waarop gestart wordt met de oplossing van de klacht.

Artikel 5 Procedure en afhandeling

Klachten worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Er wordt gestreefd de klacht binnen één (1) maand te beantwoorden, maar uiterlijk binnen zes (6) weken. Deze uitloop kan voorkomen wanneer een derde partij moet worden geraadpleegd.

De behandelaar van de klacht bepaalt de wijze van afhandeling. Een belangrijk onderdeel daarvan is om de klager (nogmaals) te horen. Deze bespreking wordt vastgelegd en gecommuniceerd richting de klager.

De behandelaar onderzoekt het volgende:

- Is de gedraging in de klacht in strijd met een wettelijk voorschrift?
- Is de gedraging in de klacht in strijd met de dienstverlening waartoe de bewindvoerder zich heeft verbonden?
- Is de gedraging in de klacht (na het afwegen van alle feiten en omstandigheden) in alle redelijkheid toelaatbaar?
- De behandelaar besluit over de afhandeling en communiceert het besluit naar de klager.

Artikel 6 Terugkoppeling

De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht, inclusief een motivatie. Als uit de afhandeling vervolgmaatregelen ontstaan, worden deze eveneens aan de klager gecommuniceerd.

Artikel 7 Geschilbeslechting

Als de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan deze de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging (zie **artikel 1**) en/of aan de rechtbank. Voor de bevoegde rechtbank is de woonplaats van de klager leidend.

Artikel 8 Geheimhouding

Alle betrokkenen bij de afhandeling van een klacht zijn verplicht tot geheimhouding. Feiten en informatie over de klacht mogen niet verder worden verspreid.

Artikel 9 Geldigheid

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 mei 2026 en geldt voor onbepaalde tijd.