

Klachtenreglement

Artikel 1 | Begripsbepaling

Aktiva B.V.:	de persoon die optreedt als beheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
Bevestigingsdocument:	het document waarop de uiting van onvrede officieel geformuleerd staat;
Cliënt:	een natuurlijk persoon wiens vermogensbestanddelen onder beheer zijn gesteld en Aktiva B.V. benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Aktiva B.V. een overeenkomst heeft gesloten;
Uiting van onvrede:	een ingevuld klachtenformulier over de dienstverlening van Aktiva B.V.;
Klacht:	ondertekend bevestigingsdocument inzake de uiting van onvrede;
Klachtencommissie:	de manager van de beklagde medewerker en de kwaliteitsmanager. Eventueel aangevuld met een of meerdere directieleden;
Klachtenformulier:	het formulier dat ingevuld dient te worden om de uiting van onvrede kenbaar te maken. Zodat, indien de klager zich aan de procedure houdt, dit uiteindelijk aangemerkt kan worden als formele klacht;
Klager:	degene die cliënt is van Aktiva B.V. en het klachtenformulier heeft ingediend.

Artikel 2 | Uiting van onvrede

Om de procedure voor klachtenbehandeling in gang te zetten dient het daarvoor bestemde klachtenformulier ingevuld te worden. Indien de klager niet in het bezit is van het klachtenformulier, dan kan deze online ingevuld, gedownload of opgevraagd worden via het klantenserviceportaal. Een klacht wordt in eerste instantie aangemerkt als een uiting van onvrede.

Indien de uiting van onvrede niet via onze website ingediend kan worden, dan kan deze uitsluitend per post worden verstuurd naar:
Aktiva B.V. , t.a.v. de Klachtencommissie, Postbus 2115, 7900 BC Hoogeveen;

Artikel 3 | Klachten

Bij het ontvangen van het klachtenformulier en ontvankelijk verklaren van de uiting van onvrede stelt de klachtencommissie een onderzoek in. De klachtencommissie formuleert de uiting van onvrede nader en legt deze voor aan de klager middels het Bevestigingsdocument.

Zodra de klager het bevestigingsdocument ondertekend heeft geretourneerd, dan zal de uiting van onvrede worden aangemerkt als formele klacht. De klachtencommissie zal dan, zodra de klacht gegrond verklaard is, verder gaan met haar onderzoek naar de oorzaak van het ontstaan van deze klacht en zal deze door bemiddeling of een nadere uitleg binnen 14 dagen trachten op te lossen.

Artikel 4 | Archivering klacht

De klachtencommissie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 5 | Geheimhouding

Aktiva B.V. en klager zullen onder strikte geheimhouding voor, tijdens én na de behandeling van de uiting van onvrede en/of de klacht handelen. Deze gegevens zullen niet aan derden worden verstrekt, dit om wederzijdse belangen niet te schaden. Bij het niet houden aan dit artikel staat het de gedupeerde vrij om bij de andere partij:

- a. de kosten in rekening te brengen die gemaakt moeten worden om de geheimhouding in stand te houden; én/of
- b. de schadelijke uiting ter afhandeling voor te leggen aan de toezichthoudende kantonrechter

Artikel 6 | Inwerkingtreding

Deze regeling is gewijzigd en verbeterd op 1 februari 2017 en geldt uitsluitend voor cliënten van Aktiva B.V.