

Klachtenregeling:

## Heeft u een vraag, klacht of suggestie?

Uw tevredenheid is belangrijk voor ons. heeft u een voorstel hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren? Of bent u niet tevreden over de uitleg waarom er een bepaalde beslissing is genomen of de manier waarop u geholpen bent? Vertel het ons, als het mogelijk is zoeken wij een beter passende oplossing.

## Klacht doorgeven

U kunt uw vraag, klacht of suggestie op verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. **Internet**

Geef uw vraag, klacht of suggestie [online](#) aan ons door. Vul uw gegevens in op het contact formulier en omschrijf uw klacht.

2. **Schriftelijk**

Stuur een brief met uw vraag, klacht of suggestie naar ons kantoor. Het adres vindt u hieronder;

## Uw brief

Noem in uw brief de volgende punten:

- omschrijving van uw klacht
- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres

Stuur ook kopieën van de informatie mee als dit uw klacht duidelijker maakt. Stuur de brief naar:

Apollo insolventie  
Postbus 74  
1633 ZH AVENHORN

## Wat gebeurt er daarna?

Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig. U krijgt altijd binnen 5 werkdagen bericht met:

- het antwoord, of
- een ontvangstbevestiging. Daarin staat het dossiernummer, wie het behandelt, wanneer u antwoord krijgt.

## Verwachtte u een andere oplossing?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw vraag of klacht? Wij waarderen het als u dit ons laat weten zodat wij kunnen kijken of we tot een andere oplossing kunnen komen.

Komt er voor u geen bevredigende oplossing, kunt u een klacht indienen bij de BPBI. U kunt op de website het [klachtenformulier](#) invullen. Meer informatie vindt u op de website van de [BPBI](#) in hun [klachtenreglement](#).

## Wat gebeurt er daarna?

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst en geeft aan wanneer u antwoord krijgt. De commissie doet opnieuw onderzoek naar uw klacht en beoordeelt het antwoord dat eerder aan u gegeven is. Hierna ontvangt u een reactie. De klachtencommissie geeft aan wanneer er geen verdere behandeling meer mogelijk is.

Is uw klacht hiermee toch niet opgelost? Dan kunt u de kantonrechter inschakelen. Voor meer informatie over de klachtenprocedure heeft de rechtbank een brochure. De rechtbank Alkmaar heeft een eigen [klachtenregeling](#) maar u kunt ook direct het [klachtenformulier](#) invullen.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen en sturen aan:  
Rechtbank Alkmaar  
T.a.v. de president  
Postbus 251  
1800 BG Alkmaar

Het gerechtsbestuur behandelt uw klacht binnen zes weken. U ontvangt hierover schriftelijk bericht.