

Bezwaren- en klachtenregeling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

annemarie@triple-abewind.nl
www.triple-abewind.nl

Organisatie:	Triple A Bewind
Bedrijfsleiding:	directie Triple A Bewind (mr. A.M.J. Hermsen-Spann)
Bewindvoerder:	de verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
Medewerker:	iedere andere werknemer dan de bewindvoerder
Cliënt:	een onderbewindgestelde bij wie Triple A Bewind tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Triple A Bewind een overeenkomst voor budgetbeheer heeft gesloten.
Bezwaar:	een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Triple A Bewind
Klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Triple A Bewind.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Triple A Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:

- naam en adres van de melder
- de datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- een omschrijving van het bezwaar of de klacht

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door Triple A Bewind.

Triple A Bewind tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door Triple A Bewind is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. Triple A Bewind archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de directie van Triple A Bewind. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht op te lossen. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen 2 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door Triple A Bewind voorgelegd aan Priscilla Klein Molekamp van Triple A Bewind.

Artikel 6

De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.

De wijze van behandeling wordt bepaald door Triple A Bewind, echter met inachtneming van het volgende.

- Triple A Bewind hoort de cliënt, tenzij Triple A Bewind van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- Triple A Bewind deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoerder.
- Triple A Bewind lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.

Triple A Bewind gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Triple A Bewind zich heeft verbonden
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

Triple A Bewind kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt.

Indien de klacht gegrond is, zorgt Triple A Bewind voor een oplossing. Al dan niet in overleg met de cliënt.

Indien de klacht ongegrond is en cliënt blijft volhardend in zijn/haar standpunt, kan cliënt de klacht desgewenst richten tot de rechtbank. De rechtbank beoordeelt de klacht dan verder.

Indien binnen 2 weken na voorlegging van de klacht aan Priscilla Klein Molekamp van Triple A Bewind geen oplossing is bereikt, wordt door Triple A Bewind uiterlijk binnen 2 weken daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- de klacht anoniem is

Artikel 8

Triple A Bewind draagt zorg voor een adequate archivering van de afgedane klachten.

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie van Horus.

Horus is de branchevereniging voor wettelijk vertegenwoordigers.

www.horus.nl kunt u bezoeken voor meer informatie.

Slotbepalingen

Artikel 9

Eenieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het bezwaar of klacht ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2024 en geldt voor onbepaalde tijd.
