

Bij Acurat Bewind&Budgetbeheer proberen wij een goede en betrouwbare dienstverlening aan te bieden voor onze klanten. U zou onverhoopt toch ontevreden kunnen zijn over de dienstverlening of een medewerker van Acurat Bewind&Budgetbeheer. Deze ontevredenheid zou een aanleiding kunnen zijn voor het indienen van een klacht.

Deze regeling is bedoeld voor een ieder die een klacht heeft over de dienstverlening van Acurat Bewind&Budgetbeheer

Artikel 1 Definities

Klanten: Iedereen, die in samenwerking als opdrachtgever of samenwerkingspartner contact heeft met Acurat Bewind&Budgetbeheer.

Klacht: Een schriftelijke of mondelinge uiting over de onvrede over de dienstverlening of manier van contact door de medewerker van Acurat Bewind&Budgetbeheer.

Artikel 2 Klacht

Het indienen van een klacht kan schriftelijk plaatsvinden. In de klacht dient de contactgegevens van de klant, naam en volledige adres en contactgegevens te worden opgegeven. De feiten en gronden waarop de klacht is gebaseerd en eventuele bewijsstukken worden toegevoegd.

Artikel 3 Behandeling

Na ontvangst van de klacht krijgt u binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. De medewerker stelt een onderzoek in, waarbij de klacht wordt geformuleerd, de klant zal worden gehoord en wordt getracht door middel van een bemiddeling om tot een oplossing te komen met klant. Indien de bemiddeling succesvol is geweest ontvangt de klant na het bemiddelingsgesprek binnen 5 dagen een schriftelijke verslag van de afhandeling van de klacht.

Indien er binnen 4 weken geen oplossing voor de klacht kan worden geboden. Wordt er binnen 2 weken een schriftelijk gemotiveerde reactie op de klacht verstuurd naar de klant. Acurat Bewind&Budgetbeheer gaat na of de klacht:

- in strijd is met op professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving
- in strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, standaard van dienstverlening die Acurat Bewind&Budgetbeheer hanteert
- in strijd is met de gemaakte afspraken zoals afgesproken en beschreven is in de samenwerkingsovereenkomst
- in strijd is met de redelijkheid en billijkheid

Acurat Bewind&Budgetbeheer kan de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond verklaren. Na onderzoek zal de beslissing schriftelijk worden gemotiveerd en verzonden worden aan de klant. De klacht wordt behandeld in overeenstemming met de klachtenregeling. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid na behandeling door Acurat Bewind&Budgetbeheer voor te leggen aan de kantonrechter. U dient in dat geval uw schrijven te richten ter attentie van het bewindsbureau van de rechtbank waar uw onderbewindstelling is uitgesproken.

Artikel 4 Rechtsgang

Indien de klacht bij Acurat Bewind&Budgetbeheer is ingediend en in de behandelingstijd ook bij de kantonrechter wordt ingediend dan zal Acurat Bewind&Budgetbeheer de klacht ook in behandeling nemen.

Artikel 5. Geheimhouding

Alle betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht. Dit houdt in dat zij alle informatie waar zij gebruik van maken of in hun bezit hebben voor het uitoefenen van hun functie niet zullen delen dan strikte noodzakelijkheid voor het uitoefenen van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit regelement.

Artikel 6. Slotbepaling

Deze regeling wordt bekendgemaakt op de website van Acurat Bewind&Budgetbeheer en wordt op eerste verzoek toegezonden.

Datum:

Plaats

Handtekening cliënt

Handtekening bewindvoerder

.....

.....