

Klachtenregeling T&O Bewindvoering

Klachten kunt u op de hierna volgende manier kenbaar maken

Mondeling

Wij vragen u uw klachten zoveel mogelijk direct te bespreken met de betrokken medewerkers. Indien uw klacht niet kan worden opgelost, verzoeken wij u de klacht schriftelijk in te dienen.

Schriftelijk

Voor schriftelijke klachten geldt de volgende procedure.

Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsomschrijving

- T&O Bewindvoering: de natuurlijke personen achter de V.O.F. T&O Bewindvoering.
- Medewerker: de natuurlijke personen werkzaam bij T&O Bewindvoering.
- Klager: een persoon die een dienst afneemt bij T&O Bewindvoering.
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis, van T&O Bewindvoering, gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van T&O Bewindvoering.
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij T&O Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van T&O Bewindvoering.
- Klachtenprocedure: de door T&O Bewindvoering gehanteerde procedure voor het behandelen van klachten.
- Klachtenregeling: dit document, schriftelijke weergave van de door T&O Bewindvoering gehanteerde klachtenprocedure.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van T&O Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

T&O Bewindvoering wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Branchevereniging NBPB.

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen.
- Behoud en verbetering van bestaande klanten door middel van goede klachtenbehandeling.
- Verbetering van kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachten analyse.

Bezwaren

Artikel 4

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de betrokken medewerker. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Wanneer het lukt gezamenlijk tot een oplossing komen, dan ontvangt de cliënt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de T&O Bewindvoering is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 5 - Interne Klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt het kantoor benadert met een klacht dient de betrokken medewerker op de hoogte zijn gesteld.
2. De betrokken medewerker tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. De betrokken medewerker draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met in achtneming van de klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient tent onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

Artikel 6 - Registratie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens onderstaand klachtenformulier.
2. De klacht wordt geregistreerd naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 1. a) klachten over werkwijze van de medewerker.
 2. b) klachten over de dienstverlening van T&O Bewindvoering.
 3. c) klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
 4. d) overige klachten.
3. Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld tekent T&O Bewindvoering het klachtenformulier.

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

1. Betrokken medewerker is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten.
2. De betrokken medewerker is verantwoordelijk voor het volledig invullen van het klachtenformulier.
3. De klacht dient binnen twee weken door te zijn afgehandeld.

Artikel 8 - Analyse van de klachten

4. De betrokken medewerker zorgt voor een reactie naar de klager.
5. De klachtenformulieren worden na afhandeling bewaard in de digitale klachten map. De medewerker verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
6. Klachten worden jaarlijks geëvalueerd ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van de procedures.

Artikel 9 - Intern bespreken van klachten

Eenmaal per jaar worden klachtgegevens besproken. Maatregelen worden voorbereid en gepland ter verbetering van de dienstverlening.

Slotbepaling

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.