

Klachtenregeling Anello administratieve ondersteuning BV

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Anello administratieve ondersteuning BV
- Bedrijfsleiding: De directie
- Bewindvoerder: De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
- Medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder
- Cliënt: Een onder bewindgestelde voor wie Anello administratieve ondersteuning BV is aangesteld als bewindvoerder
- Bezwaar: Een schriftelijke ter kennis van de directie gebrachte uiting van onvrede over de uitvoering van de werkzaamheden van Anello administratieve ondersteuning BV
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de uitvoering van de werkzaamheden van Anello administratieve ondersteuning BV

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Anello administratieve ondersteuning BV. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van:

- Naam en adres van de onder bewindgestelde
- Een volledig ingevuld bezwaarformulier van Anello administratieve ondersteuning BV
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- De naam van de persoon waartegen het bezwaar of de klacht gericht is
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht
- Mogelijke bewijsstukken en data waarop het bezwaar of de klacht betrekking heeft

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding. Deze 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 de bedrijfsleiding is afgedaan, dit geschied uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht. 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. De bedrijfsleiding archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren. Indien een klacht gegrond is bevonden worden de procedures aangepast om herhaling te voorkomen.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de bedrijfsleiding. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende:

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt en de bewindvoerder, tenzij de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is
- De bedrijfsleiding deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoerder
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan uiterlijk 6 weken na dagtekening van ontvangst schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder

De bedrijfsleiding van de onderneming 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 de onderneming zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

De bedrijfsleiding van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder.

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

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling

Artikel 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 01-06-2010 en geldt voor onbepaalde tijd.

BEZWAAR / KLACHTFORMULIER ANELLO ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING BV

Met behulp van dit formulier kunt u een bezwaar en of een klacht indienen bij Anello administratieve ondersteuning BV

Uw bezwaar en/of klacht zal binnen 14 werkdagen na verzending schriftelijk worden bevestigd, de afwikkeling van uw bezwaar en/of klacht zal binnen twee maanden plaatsvinden.

Voorletters en Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Datum waarop uw klacht betrekking heeft:

Omschrijving van uw bezwaar en of klacht:

Wat vindt u dat de bewindvoerder moet doen om uw bezwaar en of klacht op te lossen:

Datum ondertekening:

Handtekening van de onder bewindgestelde: