

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 | Begripsbepaling

Bos Budgetbegeleiding: de persoon die optreedt als budgetbeheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
Cliënt: een natuurlijk persoon wiens vermogensbestanddelen vrijwillig onder beheer zijn gesteld en Bos Budgetbegeleiding benoemd is tot budgetbeheerder, respectievelijk met wie Bos Budgetbegeleiding een overeenkomst heeft gesloten;
Klacht: een schriftelijk als klacht bij Bos Budgetbegeleiding ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening

Artikel 2 Reikwijdte

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Bos Budgetbegeleiding.

Artikel 3 Klachten

Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip
- betreffende medewerker om wie het gaat
- gewenste oplossing

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend,

per post naar
Heideanjer 47
7721 HH Dalfsen

per mail naar
Egbert@bosbudgetbegeleiding.nl

Artikel 4 Behandeling van de klacht

Bij het ontvangen en gegrond verklaren van een klacht stelt de directie een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

Artikel 5 Archivering klacht

Bos Budgetbegeleiding archiveert de klachten in het dossier van de cliënt. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 6 Geheimhouding

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Deze gegevens zullen niet aan derden worden verstrekt.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.

Via dit formulier kunt u een klacht indienen bij Bos Budgetbegeleiding. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen dient u uw gegevens op het formulier goed in te vullen en zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven waarover u ontevreden bent.

Op mijn website <http://www.bosbudgetbegeleiding.nl/> en in de algemene voorwaarden van Bos Budgetbegeleiding staat een nauwkeurige omschrijving van de taken die ik uitvoer. Indien uw klacht buiten dit takenpakket valt dan kan ik helaas uw klacht niet in behandeling nemen.

Uiteraard staat het u vrij om eventuele suggesties door te geven, waardoor ik nog meer mijn dienstverlening op uw situatie kunnen aanpassen (indien dit haalbaar is).

Uw gegevens

Naam

Adres

Postcode en Woonplaats

Telefoonnummer

Emailadres

Omschrijving van klacht

Heeft u de klacht/opmerking eerder gemeld en wat was de eventuele oplossing die is aangeboden?

Wat is de oplossing dat u graag had gezien?

Hierbij ga ik akkoord met het klachtenreglement.

Handtekening:

Datum:.....