



Bewindvoering
Mentorschop
Budgetcoaching

Bezwaar- en klachtenregeling Ri-Organizing

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Ri-Organizing

Bedrijfsleiding: de Partners.

Bewindvoerder: De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers.

Medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder.

Cliënt: Persoon die een overeenkomst en de algemene voorwaarden van Ri-Organizing heeft ondertekend.

Bezwaar: Een schriftelijk ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Ri-Organizing

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht gemelde uiting over de dienstverlening van Ri-Organizing.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig kan men gebruik maken van het klachtenformulier dat beschikbaar is gesteld op de website van de organisatie: www.dekkerennijkampadvies.nl.

Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en te zijn voorzien van het volgende:

- Naam en adres van de cliënt
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt na ontvangst zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de bedrijfsleiding. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij een klacht indienen bij de bedrijfsleiding van de organisatie.

Sisalbaan 5A 2353 AZ Leiderdorp
t 06 – 23 94 51 27
@ info@ri-organizing.nl
w www.ri-organizing.nl

KvK Den Haag 52658341
IBAN NL50 INGB 0006063851
BTW NL180406401B01



Bewindvoering
Mentorschop
Budgetcoaching

Klachten

Artikel 4

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door 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. Indien binnen 6 weken na ontvangst van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de cliënt er door de bedrijfsleiding schriftelijk van op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders (NBPB) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 5

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.
- Als niet is voldaan aan artikel 2 Bezwaren- en Klachtenregeling.

Artikel 6

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en afdoening daarvan.

Slotbepaling

Artikel 7

Eenieder 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 8

Deze regeling treedt in werking op 01-10-2013.

Sisalbaan 5A 2353 AZ Leiderdorp
t 06 – 23 94 51 27
@ info@ri-organizing.nl
w www.ri-organizing.nl

KvK Den Haag 52658341
IBAN NL50 INGB 0006063851
BTW NL180406401B01