

Klachtenformulier (interne klachtenregeling)

U klacht/bezwaar wordt met de grootste zorgvuldigheid behandeld. OOK suggesties ter verbetering horen wij graag van u. Hiermee stelt u ons in staat om daar waar mogelijk onze dienstverlening aan te passen op uw situatie.

Voor het behandelen van een klacht brengen wij € 25,- in rekening als deze ongegrond wordt verklaard door de NBPB (Beroepsvereniging voor Professionele (beschermings)Bewindvoerders). Wij verzoeken u dan ook de ALGEMENE VOORWAARDEN EN INTERNE KLACHTENPROCEDURE goed door te nemen. U ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht/bezwaar.

Wij verzoeken u gebruik te maken van onderstaand formulier om uw klacht/bezwaar of suggestie voor verbetering kenbaar te maken. Het volledig ingevulde formulier te sturen naar:

In Balans Budgetbeheer en Beschermingsbewind.
Postbus 71
6590 AB Gennep

Of mailen naar balansbb@ziggo.nl

Gegevens aanmelder

aanmelder	<input type="radio"/> rechthebbende <input type="radio"/> gemachtigde
geslacht	<input type="radio"/> man <input type="radio"/> vrouw
voorletters	
achternaam	
adres	
postcode/woonplaats	
telefoonnummer	
emailadres	

Gegevens betreffende medewerker/kantoor

Naam medewerker(s) _____

Kantoor _____

klacht/bezwaar suggestie ter verbetering

Rubriek:

communicatie juridisch (inhoudelijk)
 werkwijze financiële dienstverlening
 bewindvoering budgetbeheer

Is deze aanmelding al eerder gedaan? Ja Nee

Wanneer is dat geweest? datum: _____

Was u tevreden met het resultaat? Ja Nee

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw aanmelding vragen wij u uw klacht/bezwaar of suggestie ter verbetering zo concreet mogelijk te beschrijven.
Wat is de aard en omvang van het probleem? Wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

omschrijving

klacht

bezwaar

suggestie ter verbetering

gewenste oplossing/reactie

Datum:

Handtekening:

Vervolg klachtenprocedure

Wanneer u na het indienen van uw klacht(en) niet tot overeenstemming komt met uw bewindvoerder, of u bent van mening dat deze interne klachtenbehandeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd, dan bestaat voor u de mogelijkheid om uw klacht(en) voor te leggen aan de klachtencommissie van de Beroepsvereniging voor Professionele (beschermings)Bewindvoerders (NBPB) www.nbbp.nl , waar ons kantoor lid van is.

Voor meer informatie zie klachtenreglement van de Beroepsvereniging voor Professionele (beschermings) Bewindvoerders (NBPB). Dit formulier staat tevens op onze site en is u bij het eerst gesprek uitgereikt.

U dient uw klacht schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van afschriften van alle correspondentie met uw bewindvoerder, in te sturen naar:

NBPB
t.a.v. de Klachtencommissie
Postbus 397
1800 AJ Alkmaar

Daarnaast staat het u te allen tijde vrij uw klacht in te dienen bij de rechtbank, die de benoeming van uw bewindvoerder in een beschikking heeft vastgelegd.

Voor adressen raadpleegt u de beschikking of de website.

www.rechtspraak.nl

<http://www.rechtspraak.nl/Gerechten/Rechtbanken/>