

Klachtenregeling

Artikel 1: Indiening van klachten

- a) Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
 - i. cliënten
 - ii. in geval van klachten m.b.t. bewind of curatele: degenen die gerechtigd zijn bewind c.q. curatele voor de cliënt aan te vragen
 - iii. voormalige cliënten
 - iv. erfgenamen van cliënten
- b) Cliënten kunnen zich bij de indiening en behandeling van de klacht door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan. Bij het indienen van een klacht door een vertegenwoordiger moet, indien mogelijk, een akkoordverklaring van de cliënt meegestuurd worden.
- c) De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend onder vermelding van:
 - i. naam en adres van klager
 - ii. de datum van het voorval waarop de klacht betrekking heeft
 - iii. omschrijving van de klacht
- d) De klacht dient bij voorkeur via het klachtenformulier van Aliter B.V. ingediend te worden. Dit klachtenformulier is op de website van Aliter B.V. vermeld.
- e) Klachten worden afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken.

Artikel 2: Afhandeling van klachten

- a) Aliter B.V. maakt na ontvangst van de klacht een afspraak met de klager om de klacht te bespreken. Dit gesprek vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht.
- b) In dit gesprek wordt besproken:
 - i. uit welke onderdelen de klacht bestaat
 - ii. welke onderdelen als gegrond worden beschouwd, en hoe deze onderdelen opgelost worden
 - iii. welke onderdelen als ongegrond worden beschouwd, en waarom deze onderdelen als ongegrond worden beschouwd; indien de klager van mening is dat de klacht niet bevredigend is opgelost, wordt met de klager de mogelijkheid besproken, om een vervolgspraak te maken en hiervoor een derde partij als bemiddelaar uit te nodigen.
- c) In geval van een klacht m.b.t. bewind of curatele wordt de klager er tijdens dit gesprek op gewezen dat hij zich ook kan wenden tot de kantonrechter.
- d) Van dit gesprek stuurt Aliter B.V. binnen een week na het gesprek een verslag aan de klager. Indien één of meer onderdelen van de klacht zijn opgelost, blijkt hiervan uit het verslag. In dit geval draagt Aliter B.V. er zorg voor dat de klager het verslag medeondertekent, zodat blijkt dat de klager het ermee eens is dat de betreffende onderdelen van de klacht zijn opgelost.
- e) Indien dit gesprek niet heeft plaatsgehad, stuurt Aliter B.V. binnen drie weken na ontvangst van de klacht een verslag aan de klager met de reden waarom dit gesprek niet heeft plaatsgehad. In dit verslag wordt zo mogelijk aangegeven hoe de klacht is afgehandeld.
- f) Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, informeert Aliter B.V. de klager schriftelijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen. In geval van een klacht m.b.t. bewind of curatele wordt de klager erop gewezen dat hij zich ook kan wenden tot de kantonrechter.

Hierbij verklaar ik dat de voorgaande punten mij duidelijk en voldoende zijn uitgelegd.

Plaats:

Naam:

Datum:

Handtekening: