



Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over mij of het niet eens bent met mijn handelswijze. Waar mensen samenwerken kunnen er misverstanden ontstaan en die zijn er om opgelost te worden. Soms lukt dat helaas niet. Dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden:

- 1/ U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder staat.
- 2/ Klacht indienen bij branchevereniging Horus
- 3/ U kunt een brief sturen naar de kantonrechter.

Klachtenregeling Triple-Support

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Triple-Support, KvK nummer 01141553.
- Klager: degene die de klacht of het bezwaar heeft ingediend.
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van de organisatie.
- Aangeklaagde: de persoon tegen wie de klacht wordt ingediend.

Artikel 2 Regeling

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op cliënten van Triple-support. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3 Klantrecht

Mag mondeling maar bij voorkeur schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen.

Bij schriftelijk moet een klacht minimaal voorzien zijn van:

De naam en het adres van de klager respectievelijk de naam en adres van betrokken cliënt

Dagtekening en ondertekening

Een omschrijving van het gedrag en/of genomen maatregel waartegen de klacht is gericht alsmede dat datum en tijdstip waarop dit heeft plaatsgevonden;

Handtekening van de klager en/of cliënt en/of persoonlijke begeleider/hulpverlener.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo snel mogelijk, docht uiterlijk binnen 5 werkdagen hiervan bericht.

Artikel 4 Afdoening op een andere manier

Triple support zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling tevreden kan worden gesteld.

Mochten beide partijen op deze manier tot een, naar beider tevredenheid geldende, informele oplossing komen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen zal de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd worden. Een klacht die niet voor Triple-support bestemd is wordt zo spoedig als mogelijk geretourneerd aan de indiener.

Triple-support administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole. Dit geldt ook voor de gevallen zoals benoemd onder artikel 4.

Artikel 6 Geen verplichting tot klachtbehandeling

Triple-support is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan. Indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken. Triple-support is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht zich tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht ontvangt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de brief, bericht.

Artikel 7 Behandelingstermijn

De klacht wordt binnen 6 weken na dagtekening van de klacht afgehandeld. Mocht dit om de een of andere reden niet lukken, zal Triple-support, hiervan de klager, met opdracht van reden, schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 8 Archivering

Triple-Support is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Deze klachtenregeling treedt in werking voor alle bezwaren en klachten welke zijn ontstaan of zullen ontstaan na 1 juni 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

De klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van B. van 't Veer; www.triple-support.nl

Klachten dienen te worden gericht aan:

B. van 't Veer
Postbus 89
9100 AB DOKKUM