

Nog niet tevreden met de behandeling van uw klacht?

Is uw klacht hiermee toch niet opgelost? Dan kunt u de kantonrechter inschakelen.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen en sturen aan:
Rechtbank Alkmaar
sector kanton
T.a.v. het bewindsbureau
Postbus 251
1800 BG Alkmaar

Vermeld hierbij uw gegevens, naam, adres, telefoonnummer en onze gegevens. Omschrijf uw klacht en vermeld welke stappen u al heeft ondernomen om uw klacht te melden.

U ontvangt schriftelijk bericht over de voortgang van de procedure.

Meer informatie kunt u vinden op:

www.rechtspraak.nl



Heeft u een vraag, klacht of suggestie?

Uw tevredenheid is belangrijk voor ons. heeft u een voorstel hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren? Of bent u niet tevreden over de uitleg waarom er een bepaalde beslissing is genomen of de manier waarop u geholpen bent? Vertel het ons, als het mogelijk is zoeken wij een beter passende oplossing.



**Financiële zorgverlening
&
Hulp in financiële zaken**

Postbus 74
1633 ZH Avenhorn
Telefoon: 0229-50 66 05
Telefax : 084- 877 39 69

info@apolloinsolventie.nl
www.apolloinsolventie.nl

Klacht doorgeven

Wie mogen er klagen? U kunt zelf een klacht doorgeven maar ook uw vader, moeder, broers of zussen, uw hulpverlener of instelling mag een klacht doorgeven.

U kunt uw vraag, klacht of suggestie op verschillende manieren aan ons doorgeven:

Internet Geef uw vraag, klacht of suggestie online aan ons door. Vul uw gegevens in op het contact formulier en omschrijf uw klacht.

Schriftelijk Stuur een brief of email met uw vraag, klacht of suggestie naar ons kantoor. Het adres vindt u op de voorzijde van de folder.

Uw brief

Noem in uw brief of email de volgende punten:

- omschrijving van uw klacht
- uw naam, adres, telefoon-nummer en/ of e-mailadres

Stuur ook kopieën van de informatie mee als dit uw klacht duidelijker maakt.

Wat gebeurt er daarna?

Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig. U krijgt altijd binnen 5 werkdagen bericht met een ontvangstbevestiging.

Daarin staat het referentienummer, wie het behandelt, wanneer u antwoord krijgt.

Een antwoord krijgt u binnen maximaal 6 weken.

Bent u het niet eens met het antwoord op uw vraag of klacht? Wij waarderen het als u dit ons laat weten zodat wij kunnen kijken of we tot een andere oplossing kunnen komen.

Als het antwoord niet is wat u er van verwacht kunt u zich voor bewindszaken wenden tot de Nederlandse Beroepsvereniging van Professionele (bescherming)-Bewindvoerders, de NBPB.

Voor mentorschap en curatele kunt u zich rechtstreeks tot de rechtbank wenden.

Verwachtte u een andere oplossing?

Komt er voor u geen bevredigende oplossing, kunt u een klacht indienen bij de NBPB.

Postadres klachtencommissie:
NBPB
afd. Klachtencommissie
Postbus 8046
1802 KA ALKMAAR

E-mail klachtencommissie:
klachtencommissie@nbpb.nl

Wat gebeurt er daarna?

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst en geeft aan wanneer u antwoord krijgt. De commissie doet opnieuw onderzoek naar uw klacht en beoordeelt het antwoord dat eerder aan u gegeven is. Hierna ontvangt u een reactie. De klachtencommissie geeft aan wanneer er geen verdere behandeling meer mogelijk is.

Op de website van de NBPB kunt u meer informatie vinden over de Klachtenprocedure.

www.nbpb.nl