



KLACHTENREGLEMENT

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- onderneming; Trevo Bewind bv (TB)
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie TB tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie TB een overeenkomst heeft gesloten;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van TB gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van TB;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij TB ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van TB.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van TB. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de senior medewerker van het team dat het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

klachtenregeling

Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt en genummerd formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De eerste medewerker archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de eerste medewerker. 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.

Artikel 6

De klacht dient binnen een maand na binnenkomst behandeld te worden door de eerste medewerker.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de aard van de klacht. De eerste medewerker gaat na of de gedraging waarover is geklaagd;

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor TB geldende regeling,
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe TB zich heeft verbonden en/of
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De eerste medewerker kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid uw klacht na behandeling door onze organisatie voorleggen aan de rechtbank.

Artikel 7

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.

Artikel 8

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Slotbepaling

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op moment van ontvangst beschikking van rechtbank en is geldig voor onbepaalde tijd.