

Klachtenreglement TP Bewindvoering

Artikel 1 partijen en definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder: degene die in de beschikking is benoemd tot beschermingsbewindvoerder, dan wel op basis van volmacht inkomensbeheer uitvoert.
- Indiener: de cliënt, zijn/haar erfgenaam dan wel de wettelijk vertegenwoordiger of verzoeker van het bewind.
- Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij TP Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Artikel 2 toepasselijkheid

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de bewindvoerders van TP Bewindvoering. Zij kunnen zich bij het indienen en behandeling van klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan door een door hem/haar bevoegde persoon.

Artikel 3 wijze van indiening klacht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- Naam, adres en BSN van cliënt;
- Contactgegevens van cliënt dan wel wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam;
- Datum van indienen van de klacht;
- Duidelijke omschrijving van de klacht;
- Vermelding van de naam van de bewindvoerder tegen wie de klacht is gericht.

De klacht dient gestuurd te worden aan:

TP Bewindvoering
t.a.v. afdeling klachtenafhandeling
Grifdijk 19
6515 AE NIJMEGEN

Artikel 4 afhandeling klacht

1. Een ingediende klacht zal zo snel spoedig mogelijk, in elk geval binnen een termijn van zes weken, worden behandeld door de bewindvoerder van cliënt. De indiener ontvangt binnen één week na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.
2. De bewindvoerder doet onderzoek naar de (om)gegrondheid van de klacht.
3. De indiener wordt schriftelijk op de hoogte gesteld over de bevindingen en daaruit volgende (on)gegrondverklaring van de klacht.
4. Indien de klacht gegrond wordt verklaard tracht de bewindvoerder de klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
5. De bevindingen, uitkomsten van het overleg en mogelijk verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen, worden door de bewindvoerder schriftelijk medegedeeld aan de indiener, een kopie hiervan wordt opgeslagen in het dossier.
6. Als de bewindvoerder en de indiener gezamenlijk niet tot een oplossing komen zal de bewindvoerder de klacht ter behandeling overdragen aan de waarnemer van TP Bewindvoering. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort indiener en tracht de klacht alsnog door bemiddeling binnen een nieuwe termijn

van vier weken op te lossen. Ook deze uitkomst zal schriftelijk aan de indiener worden medegedeeld.

7. Indien de indiener deze uitkomst niet ziet als oplossing dan is er de volgende mogelijkheid:
 - De klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.
 - a. Indien een gegronde klacht hiertoe aanleiding geeft, zal de werkwijze van TP Bewindvoering worde aangepast. Hiervan wordt melding gemaakt aan de toezichthoudende kantonrechter.
 - b. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard zal de indiener schriftelijk uitleg worden gegeven omtrent de reden(en) van de ongegrondverklaring. Tevens wordt indiener erop gewezen dat indien deze geen vertrouwen meer heeft in een goede samenwerking met de bewindvoerder er een verzoek tot wijziging van bewindvoerder kan worden gedaan.

Artikel 5 niet afhandelen klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van de klacht wordt gestaakt als:

- De indiener zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot de kantonrechter heeft gewend;
- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover wordt geklaagd langer dan drie maanden voor indiending heeft plaatsgevonden.

Artikel 6 geheimhouding

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen, zal vooraf om toestemming van de cliënt worden gevraagd.

Artikel 7 klachtenregister

TP Bewindvoering archiveert de afgehandelde klachten en houdt een klachtenregister bij.

Artikel 8 duur klachten reglement

Deze regeling treedt in werking op datum van vaststelling en geldt voor onbepaalde tijd.