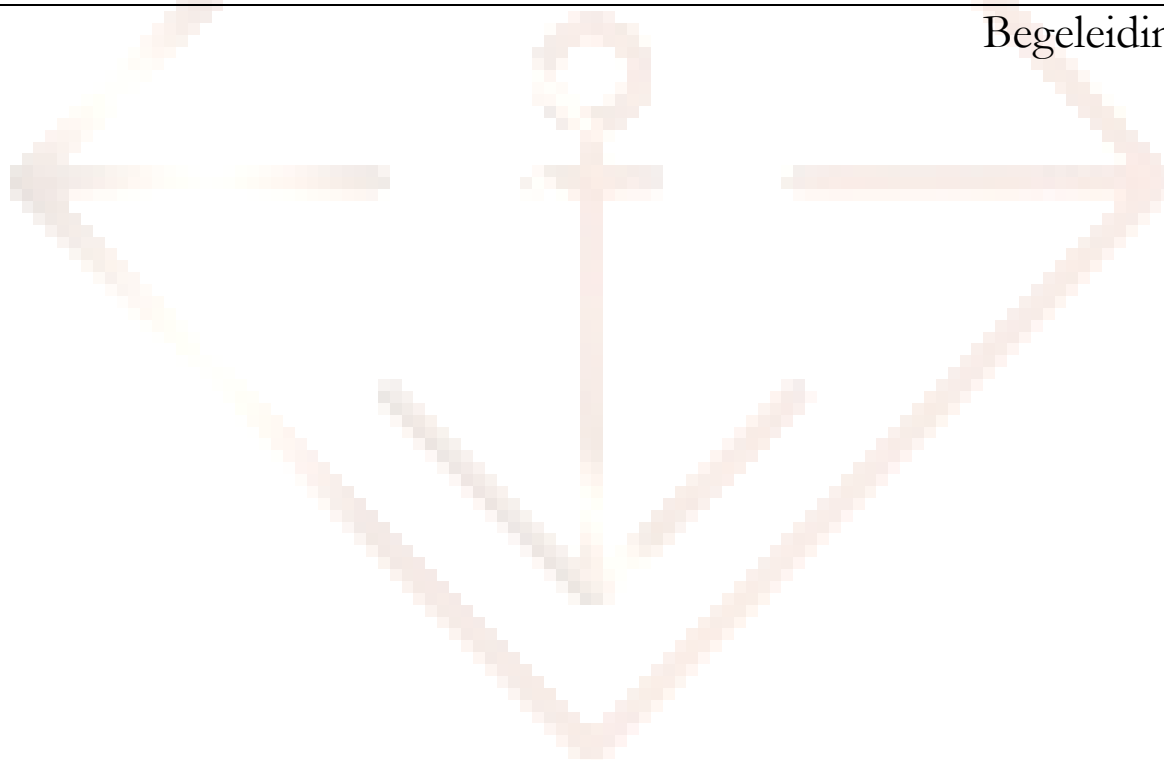


Klachtenreglement

Begeleiding



“Stabiliteit Bescherming Vertrouwen”

Ancora Begeleiding & Bewind
Postbus 1003
8200 BA Lelystad

Tel. 06-40561547 / 06-40413141
Email: info@ancorabb.nl
www.ancorabb.nl

IBAN Rekeningnummer
NL 78 KNAB 0257600043
KvK 72159057
BTW NL859009567B01

Klachtenreglement

Artikel 1 | Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1 Ambulante begeleider: (medewerker van) Ancora begeleiding & bewind, gevestigd te Lelystad, Kamer van Koophandel nummer: 72159057, BTW nummer: NL859009567B01;
- 1.2 Cliënt: een natuurlijk persoon die begeleiding vraagt dan wel aan wie de ambulante begeleider begeleiding biedt;
- 1.3 Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Ancora begeleiding & bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Ancora begeleiding & bewind;
- 1.4 Klager: degene die een klacht heeft ingediend;
- 1.5 Beklaagde: Degene tegen wie de klacht zich richt.

Artikel 2 | Algemeen

- 2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Ancora begeleiding & bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Correspondentie kan worden gericht aan Ancora begeleiding & bewind, Postbus 1003, 8200 BA Lelystad.
- 2.2 Een klacht kan verschillende gronden hebben. Het kan betrekking hebben op de behandeling aan de telefoon, afspraken die niet zijn nagekomen, enz.

Artikel 3 | Indienen klacht

- 3.1 Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
 - a) De cliënten van Ancora begeleiding & bewind, diens wettelijke vertegenwoordiger/gemachtigde/zaakwaarnemer;
 - b) Voormalige cliënten van Ancora begeleiding & bewind c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van drie maanden na het beëindigen van de samenwerking;
 - c) Erfgenamen/nabestaanden van cliënten binnen een termijn van drie maanden na het overlijden van de cliënt.
- 3.2 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij Ancora begeleiding & bewind. U kunt hiervoor het Klachtenformulier gebruiken of een brief zenden t.a.v. Klacht. In de klacht dient te zijn opgenomen:
 - a) De naam, het adres, de woonplaats van desbetreffende (voormalige) cliënt en de dagtekening. Klachten die niet voorzien zijn van een datum krijgen de datum van de dag van ontvangst.
 - b) De feiten en gronden waarop de klacht berust en (indien van toepassing) bewijsstukken.
 - c) Ondertekening
- 3.3 Indien de klager zich door een derde laat vertegenwoordigen, dient tevens een schriftelijke machtiging overlegd te worden.

- 3.4 U ontvangt van ons binnen 8 dagen een bevestiging van de ontvangst. Hierin staat vermeld:
- De datum waarop de klacht werd ontvangen;
 - Korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - Wijze waarop de klacht wordt onderzocht;
 - Termijn waarbinnen er contact met de klager opgenomen zal worden.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

- 4.1 De beklagde stelt een onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Hij/zij beoordeelt of:
- a) De klacht is gericht tegen Ancora begeleiding & bewind en bedrijfsvoering als omschreven in de Algemene Voorwaarden, de standaard taakomschrijving van de ambulante begeleider;
 - b) de klager zich niet ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend;
 - c) de klacht anoniem is;
 - d) het feit waarover is geklaagd, langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.
- 4.2 De beklagde verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien 4.1.a t/m 4.1.d van toepassing is.
- 4.3 De klager zal zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing als bedoeld in artikel 4.2 op de hoogte worden gesteld.

Artikel 5 | Afhandeling en beoordeling

- 5.1 De klacht wordt binnen een termijn van ten hoogste zes weken afgehandeld door Ancora begeleiding & bewind met inachtneming van het volgende:
- a) Ancora begeleiding & bewind hoort de cliënt.
 - b) Ancora begeleiding & bewind lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
 - c) Ancora begeleiding & bewind gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift, in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Ancora begeleiding & bewind zich heeft verbonden (hierbij wordt verwezen naar de Gedragscode van Ancora begeleiding & bewind) en/of de gedraging in strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
 - d) de klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
- 5.2 Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- 5.3 Ancora begeleiding & bewind kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond verklaren.
- 5.4 Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt een toelichting op dit besluit verstrekt.

- 5.5 Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan zal in de verklaring opgenomen worden of- en zo ja- welke gevolgen Ancora begeleiding & bewind hieraan verbindt.
- 5.6 Ancora begeleiding & bewind kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.
- 5.7 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van ten hoogste zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 | Geheimhouding

- 6.1 Ancora begeleiding & bewind en al haar medewerkers 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 deze regeling.
- 6.2 Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd.

Artikel 7 | Niet eens met de beslissing

Als klager het niet eens is met de afwikkeling of uitkomst van de klacht dan wel met het feit dat de klacht niet in behandeling is genomen kan hij/zij zich te allen tijde wenden tot de kantonrechter.

Artikel 8 | Maatregelen

- 8.1 Om verdere klachten te voorkomen zal Ancora begeleiding & bewind kijken in hoeverre het wenselijk is de werkwijze hierop aan te passen.
- 8.2 De klacht zal worden toegevoegd aan het cliëntendossier. Binnengekomen klachten worden geadministreerd en geregistreerd in de klachtenregistratie van Ancora begeleiding & bewind. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

KLACHTENFORMULIER

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij Ancora begeleiding & bewind. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u de gegevens op het formulier goed invult en zo nauwkeurig mogelijk uw klacht omschrijft. Voordat u uw klacht daadwerkelijk doet, adviseren wij u om de taakomschrijving van de ambulante begeleider goed door te lezen. Deze heeft u ontvangen bij de intake (huisbezoek). De taakomschrijving van de ambulante begeleider is tevens via Ancora begeleiding & bewind op te vragen.

U klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen zes weken een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u uw klacht nogmaals voorleggen aan de kantonrechter.

Voorletters en naam

.....

Straat en huisnummer

.....

Postcode en Woonplaats

.....

Telefoonnummer

.....

E-mail adres

.....

Naam ambulante begeleider

.....

Beschrijf hier uw klacht

.....

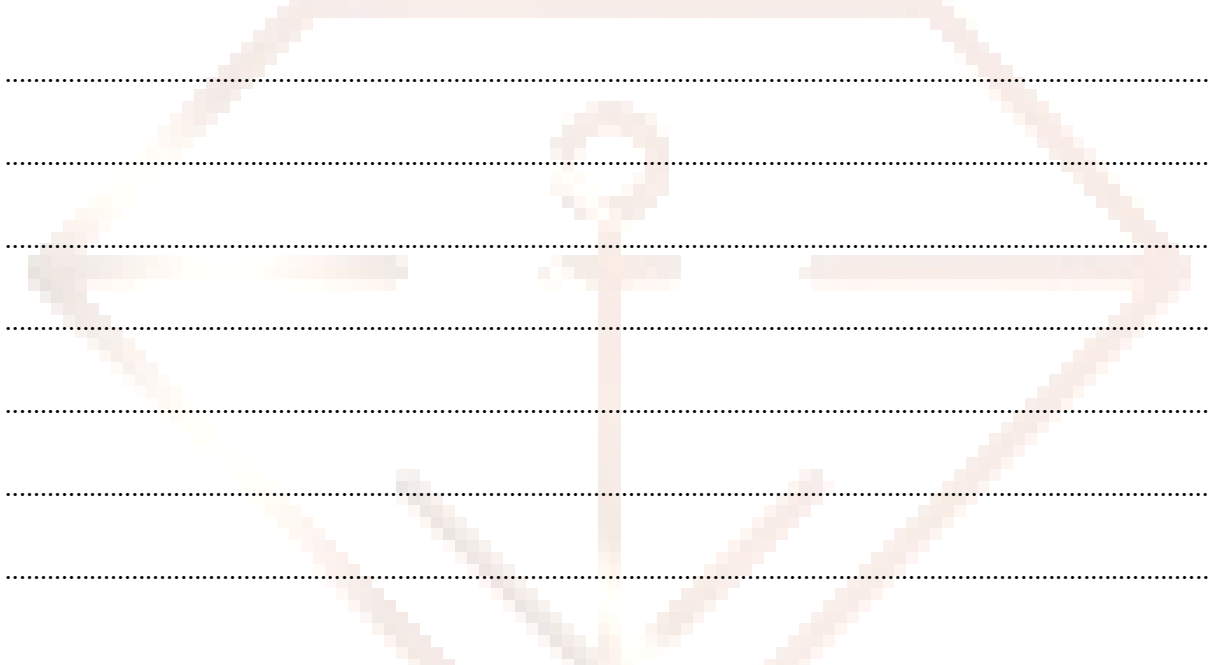
.....

.....

.....

.....

.....



Datum en Handtekening

.....

Aantal bijlagen:

Dit formulier kunt u per post sturen aan: Ancora begeleiding & bewind
t.a.v. Klacht
Postbus 1003
8200 BA Lelystad