

Klachten

Natuurlijk hoop ik dat er geen klachten zullen zijn over de verrichte werkzaamheden. Maar het kan zijn dat wij van mening verschillen over zaken. Dat is menselijk. Neemt u alstublieft contact op zodat wij in goed overleg opheldering proberen te krijgen en samen de zaak kunnen oplossen.

Als we er niet samen uitkomen, kunt u een officiële klacht indienen. Hoe dat werkt, kunt u lezen in het klachtenreglement. Die kunt u vinden door op de site van Ardenso.

Komen wij er dan toch niet uit dan kunt u contact opnemen met het kantongerecht waartoe de betrokken cliënt behoort en de klacht bij de kantonrechter indienen.

Klachtenreglement Ardenso

Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Ardenso
- Mentor: diegene die de mentorschapstaken uitoefent en benoemd is bij beschikking door de kantonrechter;
- Cliënt: een meerderjarig natuurlijk persoon waarvan A.C.M. Kranenburg is aangesteld als mentor;
- Bezwaar: een officieuze uiting van onvrede over de dienstverlening van Ardenso;
- Klacht: een formele, schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Ardenso.
- Indiener: een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk wetboek die een bezwaar indient.
- Klager: een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk wetboek die een klacht indient.

Artikel 2: Klachtgerechtigden

Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is het mentorschap te verzoeken als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk wetboek. Dit zijn de volgende categorieën:

- De cliënt;
- De echtgenoot, geregistreerd partner dan wel andere levensgezel van de cliënt;
- Bloedverwanten van cliënt in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad;
- De voogd;
- De curator;
- De bewindvoerder;
- Het Openbaar Ministerie;
- De instelling waar de cliënt duurzaam wordt verzorgd, exploiteert of die daarvan de leiding heeft.

Artikel 3: Verstrekken en toelichten

De klachtenregeling wordt zo mogelijk verstrekt en toegelicht tijdens het intakegesprek met de cliënt of onverwijld zo spoedig als mogelijk daarna.

Artikel 4: Een bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen behandeld door de organisatie. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de indiener op te lossen. De indiener ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door Ardenso is afgedaan. Is diegene niet tevreden gesteld of lukt het niet om het bezwaar op te lossen, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 5: Indienen klacht

5.1. De klager kan een klacht indienen bij de organisatie. De klager heeft tevens de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende kantonrechter.

5.2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of verder afgehandeld, indien de klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

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

- Naam en adres van de indiener;
- De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- De naam van de persoon tegen wie de klacht gericht is;
- Een omschrijving van de klacht;
- Mogelijke bewijsstukken;
- Handtekening van de indiener.

Artikel 6: Behandelingstermijn

6.1. Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door Ardenso, echter met inachtneming van het volgende:

- a) de organisatie hoort de klager,
- b) de organisatie lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de klager.

6.2. De organisatie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a) In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
- b) In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
- c) Of na afweging van alle feiten en omstandigheden de klacht in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3. De organisatie beslist op grond van haar onderzoek of de klacht gegrond, dan wel ongegrond is.

6.4. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

6.5. Indien een klacht ongegrond is verklaard door de organisatie of een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7: Geen verplichting tot klachtbehandeling

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

- De klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaats gevonden.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 8: Informatie en geheimhouding

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

Artikel 9: Afdoening

Ardenso archiveert de klachten in een aparte ordner en houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 10: Werking

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.