

Klachtenreglement

Versie 1.3
3-3-2016



Axilon B.V. en/of zij die voor haar werkzaam zijn betrachten te allen tijde om de aan haar toevertrouwde taken zorgvuldig en tijdig uit te voeren, waarbij uitsluitend de belangen van de cliënt voorop staan. Mocht er desondanks ontevredenheid bestaan over de werkwijze, een gedraging, een handeling of juist het nalaten daarvan, dan worden alle betrokken partijen geacht dit reglement in acht te nemen bij het kenbaar maken en het afhandelen van het bezwaar en/of de klacht.

Artikel 1 – Definities

1.1

Klager: de onder bewind gestelde bij wie Axilon B.V. is benoemd tot bewindvoerder of diens levenspartner, ouder(s), grootouder(s), kind(eren), kleinkind(eren), broer(s), zus(sen), oom(s), tante(s), neef, nicht.

Indien de onder bewind gestelde een door de kantonrechter benoemde mentor heeft, kan deze tevens optreden als klager.

Indien de onder bewind gestelde in een instelling verblijft, kan tevens de leiding van deze instelling optreden als klager.

1.2

Bezwaar: enige vorm van uitdrukking van onvrede over de werkwijze, een gedraging of een handeling van één of meerdere medewerkers van Axilon of van Axilon als geheel.

1.3

Klacht: een uitsluitend per post, via het daarvoor bedoelde formulier, aan de dagelijkse leiding van Axilon kenbaar gemaakte uitdrukking van onvrede over de werkwijze, een gedraging of een handeling van één of meerdere medewerkers van Axilon of van Axilon als geheel.

Artikel 2 – Bezwaar

2.1

Zodra Axilon kennis heeft genomen van het bezwaar zal in de eerste plaats de medewerk(st)er, die het betreffende dossier behandelt, het bezwaar behandelen. Via direct contact met de betrokkenen zal hij/zij trachten om tot een passende oplossing te komen.

2.2

Als het vorenstaande niet tot een passende oplossing heeft geleid, dan wordt het bezwaar kenbaar gemaakt aan degene die op dat moment de dagelijkse leiding van Axilon heeft.

Deze zal, wederom in direct contact met klager, trachten om het bezwaar op informele wijze op te lossen.

2.3

Als het bezwaar hiermee nog steeds niet tot tevredenheid is opgelost, dan kan de klager een klacht indienen zoals bedoeld in artikel 3.

Artikel 3 – Klacht

3.1

De klager wordt geacht om zijn/haar onvrede eerst via een bezwaar kenbaar te maken conform artikel 2, alvorens een klacht in te dienen.

3.2

Om de klacht te kunnen behandelen, dient deze schriftelijk kenbaar te worden gemaakt, via het daarvoor bestemde klachtenformulier.

Indien een klacht op enige andere wijze kenbaar wordt gemaakt, dan zal de klager binnen vijf werkdagen na kennisname schriftelijk verzocht worden om de klacht op de juiste wijze in te dienen.

3.3

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het volledig ingevulde klachtenformulier wordt een ontvangstbevestiging opgestuurd naar de klager. Als de klager iemand anders is dan de rechthebbende dan worden een kopie van het klachtenformulier en een kopie van de ontvangstbevestiging gestuurd naar de rechthebbende.

3.4

De klacht wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf weken na dagtekening van de bij punt 3.3 genoemde ontvangstbevestiging, inhoudelijk behandeld door de dagelijkse leiding van Axilon, of als de klacht hem-/haarzelf betreft een door Axilon aangewezen persoon of partij.

3.5

De klager en/of de rechthebbende worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Indien hiervoor wordt gekozen dan wordt de termijn voor afhandeling bepaald op vijf weken na de dag waarop de klager en/of de rechthebbende zijn gehoord.

3.6

De klager en/of de rechthebbende worden, na afloop van het onderzoek naar de klacht, schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst hiervan en indien de klacht gegrond verklaard wordt, welke gevolgen Axilon hieraan verbindt.

3.7

Axilon is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen of de klacht verder te behandelen indien:

- de klacht alsnog in der minne wordt opgelost,
- de klacht betrekking heeft op een feit dat meer dan zes maanden geleden plaatsgevonden heeft,
- de klacht betrekking heeft op een klacht die reeds eerder volgens dit reglement behandeld is.

De klager en/of de rechthebbende worden hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht.

Artikel 4 – Slotbepalingen

4.1

Het kenbaar maken van een bezwaar of het indienen van een klacht sluit nooit uit dat de onvrede tevens onder de aandacht gebracht mag worden van de toezichthoudende kantonrechter.

Klachtenformulier



Het volledig ingevulde formulier a.u.b. opsturen naar:
 Axilon B.V.
 Postbus 86
 7260 AB Ruurlo

Uw naam	
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Naam rechthebbende(n)	

Wanneer en op welke wijze heeft u uw bezwaar (artikel 2) kenbaar gemaakt ?

Datum	
Op welke wijze	
Datum reactie	

Omschrijf hier uw klacht zo uitgebreid mogelijk (of vermeld hier dat u dit op een aparte bijlage doet)

--

Ondertekening

Datum:	Handtekening