



## **Klachtenreglement**

Dit klachtenreglement heeft alleen betrekking op de dienstverlening die door Anker Bewind B.V. en haar medewerkers wordt geleverd.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van onvrede. In een klacht beschrijft u duidelijk waarom u niet tevreden bent en wat u vindt dat er aan gedaan kan worden om de onvrede weg te nemen.

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over de dienstverlening van Anker Bewind, bijvoorbeeld over de gedragingen van een medewerker, de onduidelijke communicatie of te lange reactietermijnen, etc.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Clïënt, haar partner, naaste familieleden, haar gemachtigde of de instelling waar zij wordt verzorgd of die begeleiding aan haar biedt.

### **Hoe kan ik een klacht indienen?**

De klacht kan per e-mail dan wel per post bij Anker Bewind worden ingediend. Vergeet niet uw volledige naam, adres, datum van de klacht, de omschrijving en de persoon waartegen de klacht gericht is te vermelden. In het onderwerp van de mail of de adressering van de brief moet 'klacht' staan.

U kunt per post een klacht indienen via het onderstaand adres.

Anker Bewind/ t.a.v. de Klachtencommissie

Postbus 1339

6501 BH Nijmegen

Of per e-mail via het onderstaand emailadres.

[post@ankerbewind.nl](mailto:post@ankerbewind.nl)

## **Termijn waarbinnen ik een klacht kan indienen?**

Een klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar na de gebeurtenis of nadat de feiten bekend zijn geworden ingediend te worden.

## **Binnen welke termijn wordt mijn klacht afgehandeld?**

Binnen 7 werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Binnen 6 weken wordt uw klacht afgehandeld.

## **Hoe behandelt Anker Bewind mijn klachten?**

Een onafhankelijke commissie behandelt de klachten. Beide partijen (de klager en de aangeklaagde) worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (methode “hoor en wederhoor”). Van deze gelegenheid wordt een verslag gemaakt. Anker Bewind streeft ten allen tijde naar een oplossing, met het oog op het herstellen van de relatie tussen de klager en de aangeklaagde.

Na de afhandeling van de klacht (ongeacht gegrond of niet), bespreken wij de mogelijkheden en de verbeterpunten met de klager en de gevolgen die wij daaraan verbinden.

## **Wanneer wordt mijn klacht niet in behandeling genomen?**

Herhaaldelijke klachten die reeds eerder zijn behandeld of te laat zijn ingediend, klachten die tegelijkertijd bij meerdere instanties zijn ingediend of klachten die discriminerend van aard zijn en agressieve uitingen of grove beledigingen bevatten worden niet in behandeling genomen.

De klager wordt in dergelijke gevallen binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.

## **Wordt mijn privacy gewaarborgd?**

De Wet Persoonsregistratie is van toepassing op het klachtenreglement. In deze wet wordt de bescherming van de privacy geregeld. Onbevoegden krijgen geen inzicht in deze gegevens.

Deze regeling treedt in werking op 7 november 2022 en geldt voor onbepaalde tijd. Dit reglement is opgesteld met inachtneming van artikel 6 Besluit kwaliteitseisen curatoren, bewindvoerder en mentoren.

## **Wat als ik niet tevreden ben over de afhandeling van mijn klacht?**

U kunt de klacht voorleggen aan de kantonrechter van uw regio of aan de branchevereniging waar de bewindvoerder bij aangesloten is. Anker Bewind is aangesloten bij de branchevereniging Horus.

**Opgesteld door Anker Bewind B.V.**

**Nijmegen, 7 november 2022**