

## Klachtenprotocol Stichting IVB

### Artikel 1 Begripsbepaling

Bestuur: Het Bestuur van Stichting IVB.

Beklaagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Klager: De belanghebbende als bedoeld in art 379, 432 en 451 Boek 1 BW

Klaagschrift: schriftelijke melding van ontevredenheid door de klager.

### Artikel 2 Bespreken klacht

1. U dient de klacht eerst met de beklaagde te bespreken. Onbesproken klachten met de beklaagde worden niet in behandeling genomen.

### Artikel 3 Indiening van de klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een datum en handtekening naar de Bestuurder te sturen samen met het klachtenformulier als mede eventuele bewijsstukken. De contactgegevens staan genoemd in het klachtenformulier.

### Artikel 4 Ontvangstbevestiging

1. Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging.
2. Bij ontbreken van stukken, krijgt u de gelegenheid om alsnog binnen 4 weken de gevraagde stukken toe te voegen. Bij niet tijdige aanvulling, zonder bericht, zal de klacht definitief niet-ontvankelijk worden verklaard.

### Artikel 5 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtenbehandeling gaat het Bestuur na of de klacht door middel van een informele afhandeling tot tevredenheid afgehandeld kan worden.
2. Zodra het Bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure.

### Artikel 6 Termijn

1. Het Bestuur handelt de klacht binnen zes weken af.

### Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het Bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. Waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de regeling is afgedaan;
  - b. Die langer dan een half jaar voor indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Het Bestuur kan besluiten de klacht ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit wordt nader toegelicht.
3. Van het niet in behandeling nemen of het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht stelt het Bestuur de indiener zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

### **Artikel 8 Gelegenheid tot horen**

1. Het Bestuur stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van betrokkene wordt afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk gegrond is of indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 9 Afdoening**

1. Het Bestuur stelt de klager en de beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de conclusie die het daaraan verbindt.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om, binnen 4 weken, inhoudelijk te reageren op de conclusie van het Bestuur.
3. Het Bestuur kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.
4. Met een blijvend geschil, na het doorlopen van de interne procedure, kan men binnen vier weken het geschil voorleggen aan de Raad van Toezicht van Stichting IVB.
5. Het Bestuur houdt bij hoeveel klachten er zijn ingediend, hoeveel er binnen bedoelde termijn zijn afgehandeld en wat de uitkomst was. Deze gegevens worden vermeld in het jaarverslag.

### **Artikel 10 Slotbepalingen**

1. Deze regeling wordt aangehaald als "klachtenregeling Stichting IVB" en treedt in werking op 1 juni 2014.
2. Het indienen van een klacht is geen belemmering om de onvrede tevens kenbaar te maken bij de toezichthoudend kantonrechter.

## **Klachtenformulier**

Heeft u een klacht over uw vertegenwoordiger of over de werkwijze? Vul dan onderstaand klachtenformulier in en stuur het (onder vermelding van 'Klacht') op naar:

Stichting Individuele Vertegenwoordiging en Beheer voor de zorgsector

T.a.v. Het Bestuur

Postbus 1077

7230 AB Warnsveld

|  |  |
|--|--|
| Naam rechthebbende                                   |  |
| Naam belanghebbende<br>Art 379, 432 of 451 Boek 1 BW |  |
| Adres Klager<br>Postcode en Woonplaats               |  |
| Telefoonnummer                                       |  |
| Geboortedatum:                                       |  |
| Email adres:   |  |
| Naam consulent IVB                                   |  |

**Heeft u kennis genomen van onze klachtenprocedure?**  Ja  Nee

**Heeft u de klacht besproken met de consulent?**  Ja  Nee

**Is het dossier binnen de Stichting IVB inmiddels beëindigd?**  Ja  Nee

**Omschrijving van uw klacht.** Geef hier of op een gedateerde/ondertekende bijlage een zo volledig mogelijke omschrijving van uw klacht en voeg eventuele bewijzen toe.

|               |  |
|---------------|--|
|               |  |
| Datum:        |  |
| Handtekening: |  |

