

Klachtenreglement

Uitgangspunten:

Wij spannen ons ertoe in om de aan ons opgedragen taken zo adequaat en goed mogelijk te realiseren voor jou, als onze cliënt. Om dit te kunnen doen, staat de belangenbehartiging van en betrokkenheid bij onze cliënt voor op.

Van jou wordt verwacht dat je ons tijdig, volledig en correct voorziet van de noodzakelijke stukken en informatie.

In het geval jij als cliënt óf andere betrokken personen/organisaties van mening zijn dat de zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd en hierover een klacht heeft, geldt dit klachtenreglement.

Artikel 1 – definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de organisatie: Licht Twee B.V., hierna te noemen: Licht twee en/of “wij” c.q. “ons”
- b. bewindvoerder: de medewerker van Licht twee die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van de natuurlijke persoon
- c. vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht c.q. heeft verricht, zoals – maar niet beperkt tot – een waarnemer
- d. cliënt: de natuurlijk persoon die bij Licht twee onder bewind of curatele staat
- e. bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede c.q. ongenoegen over de dienstverlening (door een medewerker) van Licht twee
- f. klacht: een schriftelijke en gemotiveerde uiting van onvrede c.q. ongenoegen over de dienstverlening (door een medewerker) van Licht twee, die als klacht bij de organisatie is ingediend
- g. klager: degene die de klacht heeft ingediend of namens wie de klacht is ingediend

Artikel 2 – toepasselijkheid

1. Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van Licht twee.
2. Deze klachtenregeling is eveneens bedoeld voor de direct bij cliënt betrokken personen, zoals de persoonlijk begeleider en/of familieleden in de eerste of tweede graad.
3. Cliënten kunnen zich bij de indiening c.q. behandeling van een klacht door iemand laten bijstaan en/of vertegenwoordigen, mits dit blijkt uit een door cliënt ondertekende uitdrukkelijke schriftelijke machtiging.

Artikel 3 – bezwaar

1. In het geval bij een cliënt onvrede heerst c.q. ongenoegen bestaat over de dienstverlening door de bewindvoerder, dient cliënt dit – in beginsel – kenbaar te maken bij die bewindvoerder, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Indien cliënt om moverende redenen het bezwaar niet bij de desbetreffende bewindvoerder kenbaar kan maken, dan zal cliënt het bezwaar op, schrift gesteld, richten aan de directie van Licht twee.
2. Een bezwaar wordt na ontvangst zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, behandeld door de behandelende bewindvoerder en/of diens vervanger.
3. Na ontvangst van het bezwaar treedt de behandelende bewindvoerder telefonisch of schriftelijk in overleg met cliënt om tot een oplossing te komen. Indien dit niet lukt, zal de behandelende bewindvoerder het bezwaar escaleren naar de directie van Licht twee.
4. De afhandeling van het bezwaar wordt te allen tijde schriftelijk aan cliënt kenbaar gemaakt.
5. Indien cliënt niet tevreden is met de afhandeling van het bezwaar, is de cliënt gerechtigd om binnen één (1) maand na dagtekening van de schriftelijke afhandeling, een klacht in te dienen.

Artikel 4 – klacht

1. Cliënt is gerechtigd een klacht in te dienen bij Licht twee slechts indien cliënt daarvoor een bezwaar heeft ingediend.
2. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gedagtekend worden ingediend. De klacht dient tenminste te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. dagtekening
 - c. een gemotiveerde omschrijving van de klacht inclusief de datum c.q. het moment waarop de klacht betrekking heeft

- d. tegen wie de klacht is gericht
 - e. een kopie van de afhandeling van het bezwaar
 - f. handtekening
3. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt de klacht geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.
 4. In het geval cliënt zich laat vertegenwoordigen c.q. bijstaan, dient bij de klacht eveneens een schriftelijke, door cliënt ondertekende, machtiging te zijn gevoegd.

Artikel 5 – behandeling

1. Klager ontvangt binnen tien (10) werkdagen, te rekenen vanaf datum van ontvangst van de klacht, een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst, door de directie van Licht twee dan wel door een in opdracht van de directie van Licht twee daartoe aangewezen persoon behandeld.
3. Bij de behandeling van de klacht wordt
 - a. een onderzoek ingesteld
 - b. klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord
 - c. nagegaan of er in strijd is gehandeld met een wettelijk voorschrift of een voor Licht twee geldende regeling
 - d. onderzocht of in overeenstemming met de dienstverlening is gehandeld, waaraan Licht twee zich heeft verbonden
4. Uitgangspunt is dat de klacht middels bemiddeling wordt opgelost.
5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen voortvloeiende uit het onderzoek en – indien aan de orde – van de maatregelen die ondernomen zijn c.q. worden.
6. Indien binnen acht (8) weken na indiening van de klacht een oplossing niet mogelijk blijkt, dan wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht en staat het Licht twee vrij de klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. Indien klager het niet eens is met de uitkomst dan wel afhandeling van de klacht, kan de klager zich met zijn klacht wenden tot de daarvoor bevoegde rechter.

Artikel 6 – geen behandeling

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen dan wel de behandeling van de klacht wordt gestopt, indien:
 - a. klager niet eerst een bezwaar heeft ingediend bij Licht twee
 - b. klager zich voor of tijdens de behandeling van deze klacht wendt tot de bevoegde rechter
 - c. een klacht anoniem is
 - d. een klacht niet of niet volledig is voorzien van de in artikel 4 lid 2 genoemde (vorm)vereisten.

Artikel 7 – geheimhouding

1. Zowel een bezwaar als een klacht wordt onder strikte geheimhouding behandeld en afgewikkeld.
2. Informatie van c.q. bij derden wordt slechts opgevraagd, indien:
 - a. dit noodzakelijk is voor de behandeling van het bezwaar dan wel de klacht én
 - b. cliënt, voorafgaand hieraan, toestemming heeft gegeven.

Artikel 8 – overige

1. De bezwaren en klachten worden gearhiveerd en bewaard door Licht twee overeenkomstig de geldende bewaartermijnen.
2. Licht twee is immer gerechtigd dit klachtenreglement te wijzigen. De meest recente versie is te allen tijde te vinden op onze website.

Dit klachtenreglement treedt in werking op 28 september 2022.