

1. Begripsbepalingen

Deze klachtenregeling verstaat onder:

1. klacht: een schriftelijke ~~of mondelinge~~ uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit een relatie tussen Lage Landen Bewindvoering en betrokken cliënt, zijn/haar partner en naaste familieleden en de instelling waar cliënt verblijft.
2. klager: cliënt, zijn/haar partner en naaste familieleden en de instelling waar cliënt verblijft, die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient bij Lage Landen Bewindvoering.
3. directeur / bestuurder: de directeur / bestuurder van Lage Landen Bewindvoering.
4. bewindvoerder: de verantwoordelijke bewindvoerder.
5. cliënt: iemand die in bewind is bij Lage Landen Bewindvoering.
6. aangeklaagde: de bewindvoerder, een medewerker, directie Lage Landen Bewindvoering.
7. klachtencoördinator: deze draagt zorg voor registratie van de klacht, het contact met de klager en monitoring van de, volgens dit reglement, afhandeling van de klacht.

2. Doelstelling en uitgangspunt klachtenregeling

De doelstelling van deze klachtenregeling is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Lage Landen Bewindvoering verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- het besteden van aandacht aan de klager
- het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen daarvan
- voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen t.o.v. de te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.

3. Indienen van klachten

1. De natuurlijke personen en rechtspersonen als bedoeld in artikel 1, die als klager ingevolge deze klachtenregeling kunnen worden beschouwd zijn:
 - cliënten van Lage Landen Bewindvoering;
 - zijn/haar partner, naaste familieleden, de instelling waar cliënt verblijft voor zover het gaat om klachten in de relationele of rechtspositionele sfeer.

2. Klachten worden ~~per brief of mondeling~~ schriftelijk ingediend bij de bewindvoerder en/of directeur.
 - ~~— mondeling gedane klachten worden schriftelijk bevestigd door Lage Landen Bewindvoering. In de bevestiging zijn minimaal opgenomen: de naam, adres en tegen wie de klacht is ingediend, de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Op het moment dat de klager akkoord gaat met de verwoording van de klacht wordt deze in behandeling genomen.~~
 - de schriftelijke klacht dient een minimaal aantal gegevens te bevatten, te weten: datum, naam klager, adres, reden van indiening klacht, tegen wie de klacht is gericht en de handtekening van de klager.
 - ontbreken relevante gegevens dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld, deze binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directeur, alsnog aan te vullen. Gebeurt dit niet (tijdig), dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
 - klachten moeten binnen drie maanden, nadat datgene zich heeft voorgedaan waarop de klacht betrekking heeft, zijn ingediend. ~~In situaties waar dit nodig is, kan de directeur een mondeling ingediende klacht voor de klager optekenen.~~
3. De bewindvoerder of directeur ontvangt alle binnengekomen brieven. Na controle op volledigheid wordt de volgende actie ondernomen:
 - binnen 5 werkdagen wordt een ontvangstbevestiging met daarin vermeld de routing en afhandelingstermijnen van de klacht aan klager verzonden.
4. Klachten worden niet in behandeling genomen, dan wel niet verder behandeld, indien de klacht:
 - anoniem is
 - al eerder in behandeling is genomen
 - door het kenbaar maken van een voornemen tot het instellen van een procedure, dan wel door het instellen van een procedure aan het oordeel van enige rechterlijke instantie onderworpen gaat worden
 - klachten die betrekking hebben op gedragingen en/of uitingen die langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden worden niet in behandeling genomen.

Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

4. Onderzoek van – beslissing op – de klacht

Uitgangspunt is dat de oplossing van een klacht wordt gezocht op de plek waar de klacht is ontstaan. Binnen 6 weken na verzending van de ontvangstbevestiging aan klager moet de klacht behandeld zijn. Dit houdt in:

- de bewindvoerder of directeur neemt de klacht in onderzoek. De betrokken medewerker wordt gehoord, de klager wordt gehoord indien de klager dit wenst.
- de resultaten hiervan worden vastgelegd in een standaardrapportage, die wordt voorzien van conclusie, advies, alsmede eventuele maatregelen die naar aanleiding van de conclusie ondernomen zijn of ondernomen zullen worden en een concept antwoordbrief aan klager.
- de rapportage wordt aan alle bij de klacht betrokkenen toegestuurd

Indien de klager zich kan vinden in de geboden oplossing / het geboden antwoord is de klacht hiermee afgedaan. De klacht dient in een periode van zes weken na indiening afgehandeld te zijn.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard kan de klager hieromtrent een klacht indienen bij de Kantonrechter.

De betrokken cliënt, zijn/haar partner, naaste familieleden of de instelling kunnen te allen tijde een klacht over de werkwijze van Lage Landen Bewindvoering indienen bij de kantonrechter

5. Klachtenregistratie

Ingekomen klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en gepubliceerd in het jaarverslag van Stichting Lage Landen naar:

- aantal klachten
- onderwerp van de klacht / aard van de klacht
- wijze van afdoening
- n.a.v. de klacht getroffen maatregelen
- evt. andere kenmerken die relevante informatie kunnen opleveren. Deze registratie wordt per kwartaal vastgelegd in een geanonimiseerd verslag dat ter kennis wordt gebracht aan de directeur / bestuurder.