

## INTERNE KLACHTENREGELING

### STICHTING BESCHERMINGSBEWIND MEERDERJARIGEN

#### **Niet geheel tevreden over onze dienstverlening?**

Stichting Beschermingsbewind Meerderjarigen (hierna te noemen: SBM) zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

#### **Onze interne klachtenregeling**

Wanneer u niet geheel tevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening dan verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw vaste bewindvoerder bij SBM. Komt u met hem/haar niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze klachtencommissie. In het navolgende staat deze regeling nog verder toegelicht en uitgewerkt. Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

#### **Onze externe klachtenregeling**

Wanneer u niet geheel tevreden bent met de door ons c.q. ons bestuur voorgestelde oplossing(en) kunt u vervolgens uw klacht(en) schriftelijk voorleggen bij de Klachtencommissie van onze branchevereniging Horus. Contactgegevens: Horus, Postbus 43071, 3540 AB Utrecht. Via email: [info@horus.nl](mailto:info@horus.nl).

#### **Interne klachtenregeling:**

##### **1. Begripsomschrijving**

##### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door één van de SBM-medewerkers, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt. Zo nodig is een medewerker van SBM de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

##### **Klager**

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

## **Klachtenprocedure**

De door Stichting Beschermingsbewind Meerderjarigen gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

## **Klachtenregeling**

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde Klachtenprocedure.

## **Klachtencommissie**

Een door het bestuur in te stellen commissie, die belast is met het inhoudelijk onderzoeken van klachten, welke commissie bestaat uit drie personen, waarvan tenminste twee personen lid zijn van het bestuur. De derde persoon heeft geen binding met SBM en vervult de functie van voorzitter;

## **2. Doelstellingen**

### **De doelstellingen van de klachtenregeling zijn**

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## **3. Informeren van de cliënt**

SBM wijst haar klant erop dat ze een interne klachtenregeling hanteert. De klachtenregeling is te vinden op de website van SBM.

## **4. Ontvankelijkheid**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien deze niet wordt ingediend binnen een termijn van drie maanden na het moment, waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft.

*Interne klachtenregeling SBM*

-2-

## 5. De interne klachtenprocedure

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het bestuur van SBM. Dit kan per post aan: Bestuur SBM, Hoofdlaan 8, 4661 AA Halsteren of per mail via [info@sbmhalsteren.nl](mailto:info@sbmhalsteren.nl).
2. Wanneer een klacht wordt ingediend, wordt de ontvangst hiervan direct schriftelijk aan de cliënt bevestigd.
3. De betrokken bewindvoerder tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtencommissie.
4. De betrokken bewindvoerder respectievelijk de klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
6. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

## 6. Registratie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van SBM
2. De bewindvoerder van de cliënt registreert de klacht
3. Indien de klacht is afgehandeld wordt dit in de klachtenregister geregistreerd
4. Het bestuur wordt maandelijks geïnformeerd door de leidinggevende

## 7. Verantwoordelijkheden

1. De bewindvoerder en de klachtencommissie zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De bewindvoerder is verantwoordelijk voor een volledige vastlegging van de klacht.
3. De betrokken bewindvoerder houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen acht weken schriftelijk door SBM afgehandeld te zijn.
5. De klachtencommissie zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De bewindvoerder houdt het klachtendossier bij.

## 8. Analyse van de klachten en preventieve actie

1. Op grond van een jaarlijkse analyse van de klachten beslist SBM over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in het werkoverleg met alle medewerkers van SBM.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur op 15 september 2021. De klachtenregeling is met ingang van 1 oktober van kracht, waarmee de regeling van 4 september komt te vervallen.