

Klachtenregeling

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder

SBH: Stichting Beschermingsbewind Heel

Medewerker: iedere werknemer van SBH;

Cliënt: ieder persoon, die gebruik maakt van diensten van SBH.

Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van SBH gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van SBH;

Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij SBH ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van SBH.

Klager: Degene die een bezwaar of klacht heeft ingediend

Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van SBH. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3. Bezwaar

Een bezwaar wordt binnen twee weken na indiening in behandeling genomen door de medewerker waartegen het bezwaar is ingediend. De medewerker tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klager op te lossen.

Indien binnen twee weken na aanvang van het in behandeling nemen van het bezwaar geen oplossing van het bezwaar is gevonden, dan zal het bezwaar worden voorgelegd aan de voorzitter van het Bestuur van SBH. De voorzitter van het Bestuur zal binnen twee weken het bezwaar behandelen en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de klager en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De klager ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de voorzitter van het Bestuur is afgedaan. Is de klager niet tevreden gesteld dan kan hij een klacht indienen.

Artikel 4. Klachten

Klachten worden terstond gemeld aan het Bestuur van SBH. Het Bestuur stelt binnen twee weken na het ter kennis komen van de klacht, een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De klacht wordt binnen een termijn van ten hoogste zes weken na ontvangst afgehandeld.

Indien tot een oplossing wordt gekomen door bemiddeling dan wordt de klager schriftelijk bericht.

Indien de klacht niet door bemiddeling opgelost wordt, zal het Bestuur een beslissing nemen over de klacht. Het Bestuur kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de klager en de medewerker. Indien een klacht ongegrond dan wel niet ontvankelijk wordt verklaard, zal dit worden toegelicht. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, dan zal worden vermeld of hieraan gevolgen worden verbonden en zo ja welke gevolgen hieraan worden verbonden.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, bestaat de mogelijkheid de klacht na behandeling door het Bestuur voor te leggen aan de toezichthoudende Rechtbank.

Indien de klacht ziet op het handelen van het Bestuur of een van de bestuursleden, zal in eerste instantie, binnen twee weken na het ter kennis komen van de klacht bij het Bestuur, getracht worden om via bemiddeling van het Bestuur de klacht op te lossen. Indien niet tot een oplossing gekomen kan worden, dient de klacht te worden voorgelegd aan de toezichthoudende Rechtbank.

Artikel 5. Registratie van klachten

SBH draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten. De registratie betreft de cliëntgegevens, de behandeling van de klacht, de gemaakte afspraken en de wijze van afhandeling van de klacht.

Artikel 6. Rechtsgang

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 7. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.