



**KLACHTENREGLEMENT BUDGETBEHEER EN
BERSCHERMINGSBEWIND SBB ZORGINSTELLINGEN**

**Stichting Beheer Bewonersgeld en Zorginstellingen
Postbus 75
6590 AB Gennep**

Inleiding.

Het klachtenreglement heeft tot doel een adequate en snelle afhandeling van klachten mogelijk te maken voor iedere cliënt, zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger(s) of een anderszins direct bij cliënt betrokken persoon of personen. Het reglement is de leidraad voor de directie om een uitspraak te doen over de ontvankelijkheid en gegrondheid van een klacht. Daarnaast biedt het reglement de waarborg dat klachten binnen SBB Zorginstellingen onafhankelijk en onpartijdig worden behandeld.

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij:

SBB Zorginstellingen
t.a.v. de directie
Postbus 75
6590 AB Gennep

Versienummer: 5
15 juni 2016

1. Begripsbepalingen.

Clïënt:	iedere persoon met wie of namens wie een dienstverleningsovereenkomst met SBB Zorginstellingen is overeengekomen.
Klacht:	een tot uitdrukking gebracht gevoel van onvrede of ervaren onrecht voortkomend uit een vermeende beslissing of handeling of het nalaten daarvan door of namens SBB Zorginstellingen of voor SBB Zorginstellingen werkzame personen.
Klager:	de persoon die een klacht indient bij de directie van SBB Zorginstellingen. Dit kan zijn de cliënt en - indien hij daartoe zelf niet in staat is - zijn wettelijke vertegenwoordiger, een ouder, broer of zus of een hiermee gelijk te stellen zaakwaarnemer. Wanneer de cliënt overleden is, kunnen ook de nabestaanden een klacht indienen.
Aangeklaagde:	SBB Zorginstellingen zelf of voor SBB Zorginstellingen werkzame persoon of personen tegen wie de klacht zich richt.
Bestuur:	het, krachtens de statuten van SBB Zorginstellingen, met het bestuur van de stichting belaste orgaan.
Raad van Toezicht:	het, krachtens de statuten van SBB Zorginstellingen, met het toezicht op het bestuur van de stichting belaste orgaan.
Directie:	degene die door het bestuur is belast met de dagelijkse leiding van de organisatie.
Teamleider:	degene die door de directie is belast met de operationele coördinatie en leiding van het betreffende bedrijfs onderdeel van de organisatie.
Branche-organisatie:	de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI).
Budgetbeheer:	het op basis van een overeenkomst beheren van het inkomen en vermogen van een cliënt en het verrichten van betalingen op naam en voor rekening van de cliënt.
Beschermingsbewind:	het op basis van een door de kantonrechter middels een formele beschikking opgelegde maatregel, beheren van het vermogen en het inkomen van een onder bewind geplaatste cliënt.
SBB Zorginstellingen:	de Stichting Beheer Bewonersgeld en Zorginstellingen.

2. Klachtenregistratie Budgetbeheer en Beschermingsbewind

- 2.1. De directie draagt zorg voor een deugdelijke klachtenregistratie.
- 2.2. Voor wat betreft de klachtenregistratie wordt een nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen Budgetbeheer en Beschermingsbewind.
- 2.3. Het bestuur legt jaarlijks in het bestuursverslag verantwoording af over het aantal ingediende klachten, het aantal ontvankelijk verklaarde klachten en het aantal gegrond verklaarde klachten, in alle gevallen gesplitst naar klachten betreffende Budgetbeheer en Beschermingsbewind. Een en ander met inachtneming van de privacy van de klagers.

3. Indienen van een klacht.

- 3.1. Een klacht wordt schriftelijk, of ondertekend als bijlage bij een mail, bij de directie ingediend.
- 3.2. In de klacht dient ten minste opgenomen te zijn:
 - de naam van de klager
 - de naam van de cliënt en zijn/haar cliëntnummer
 - de naam van de afdeling, dan wel de medewerker, waarover geklaagd wordt
 - een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de situatie of het voorval waarover wordt geklaagd
 - de datum en het tijdstip van het voorval, of indien de klacht gaat over een reeks van voorvallen, de periode waarbinnen deze zijn voorgevallen
 - eventuele op de klacht betrekking hebbende stukken
 - eventueel een overzicht van de stappen die de klager in de lijn heeft ondernomen om de klacht op te lossen
 - de handtekening van de klager
 - indien de betreffende cliënt handelingsbekwaam is, dient hij expliciet in te stemmen met het indienen van een klacht namens hem
 - of de klacht betrekking heeft op het terrein van Budgetbeheer of Beschermingsbewind
 - de contactgegevens van de klager, tenminste een telefoonnummer, e-mail adres en postadres
 - indien de klacht al onderdeel is van een procedure zoals bedoeld in artikel 5.2, dient dit tevens te worden vermeldt in de klacht.
- 3.3. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij SBB Zorginstellingen, t.a.v. de directie, Postbus 75, 6590AB Gennep of info@SBBzorg.nl .

4. De procedure en de behandeling van een klacht.

- 4.1. De ontvangst van de klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 4.2. Tenzij de klacht de teamleider zelf betreft, toetst de betreffende teamleider de klacht aan de criteria voor ontvankelijkheid en bericht de klager daarover. Daarbij wordt melding gemaakt van de verdere procedure.
- 4.3. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard zal de teamleider in goed overleg trachten alsnog tot een minnelijke regeling te komen. Mocht dit niet (tijdig) lukken, dan zal de teamleider uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk verweer en advies aan de directie doen toekomen.
- 4.4. Zo nodig zal de directie klager én aangeklaagde horen; zulks ter beoordeling van de directie. Indien klager weigert mee te werken aan de hoorzitting kan dit reden zijn om de klacht onontvankelijk te verklaren.
- 4.5. Zowel de klager als de verweerder kunnen zich doen bijstaan door een persoon naar keuze.
- 4.6. Behandeling van de klachten vindt plaats, door iedere betrokkene, onder strikte geheimhouding en met inachtneming van de privacy van zowel de klagers, de cliënt, de aangeklaagde als SBB Zorginstellingen.
- 4.7. Aan de behandeling van een klacht zijn voor partijen geen kosten verbonden.
- 4.8. Indien de teamleider zelf de aangeklaagde is, zullen de taken van de teamleider met betrekking tot de afhandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, worden overgenomen door een andere, door de directie aan te wijzen, teamleider of functionaris binnen SBB Zorginstellingen.
- 4.9. Indien de klacht de directie zelf betreft, zal de afhandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, volledig worden overgenomen door de voorzitter van het Bestuur c.q. de voorzitter van de Raad van Toezicht van SBB Zorginstellingen.

5. Ontvankelijkheid van de klacht.

- 5.1. Een klacht kan in behandeling worden genomen indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- het betreft een individuele klacht
 - er is voldaan aan de voorwaarden zoals omschreven in artikel 3 van dit reglement
 - de klager heeft direct belang bij de situatie waarover hij klaagt
 - de klacht heeft betrekking op een feit of gebeurtenis betreffende de persoon die de klacht indient of namens wie de klacht wordt ingediend
 - Dat betreffende feit of die gebeurtenis is niet meer dan 3 maanden voordat de klacht is ingediend voorgevallen
 - de beslissing over de oplossing ligt, naar het zich laat aanzien, binnen de invloedssfeer van SBB Zorginstellingen.
- 5.2. Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen indien:
- dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak
 - bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een procedure tot schadevergoeding loopt
 - over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis, bepaald naar tijd en plaats, reeds eerder een klacht is ingediend, tenzij er sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden.
- 5.3. Indien de klacht niet ontvankelijk is verklaard, wordt dit met omschrijving van redenen, medegedeeld aan de klager. De klager kan eventueel in hoger beroep, zoals beschreven in artikel 8 van deze regeling.

6. Bevoegdheden van de directie.

- 6.1. De directie kan de beslissing, waartegen een klacht is ingediend, opschorten.
- 6.2. De directie kan zich onbevoegd verklaren tot het behandelen van een klacht.
- 6.3. De directie heeft vrije toegang tot voorzieningen van SBB Zorginstellingen met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- 6.4. De directie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden.
- 6.5. De directie kan medewerkers sommen te verschijnen op de hoorzitting en vragen te beantwoorden.
- 6.6. De directie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.

7. Uitspraak.

- 7.1. De directie beslist zonder last of ruggenspraak.
- 7.2. De directie doet uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht uitspraak en doet hiervan gemotiveerd mededeling aan de klager en de aangeklaagde.
- 7.3. In geval van gegrondverklaring van de klacht informeert de directie de klager tevens welke maatregel(en) er zijn genomen c.q. zullen worden genomen teneinde de klacht af te wikkelen.
- 7.4. De directie doet onverwijld mededeling aan het Bestuur c.q. de Raad van Toezicht van SBB Zorginstellingen aangaande de klacht, de uitspraak en de afwikkeling zoals bedoeld in het vorige lid.

8. Bezwaar en beroep

- 8.1. Indien en voor zover SBB Zorginstellingen is toegelaten als (adspirant-)lid van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders én klager het niet eens is met de afwikkeling of uitkomst van de klacht, dan wel met het feit dat de klacht niet in behandeling is genomen kan hij/zij in beroep gaan bij de Branchevereniging BPBI. [\(Klachtenreglement BPBI\)](#)
- 8.2. Als er sprake is van Beschermingsbewind kan klager te allen tijde een klacht indienen bij het toezichthoudende kantongerecht.

9. Geheimhouding

- 9.1. De documentatie en informatie voortvloeiend uit de behandeling van de klacht zal te allen tijde als strikt vertrouwelijk worden behandeld en derhalve niet gepubliceerd worden, maar enkel opgeslagen in het cliëntdossier.
- 9.2. Alleen bij de klachtenprocedure betrokken medewerkers zullen kennis nemen van de inhoud en aard van de klacht.

10. Inwerkingtreding

- 10.1. Deze klachtenregeling treed in werking op 15 augustus 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.
- 10.2. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als “Klachtenreglement Budgetbeheer en Berschermingsbewind SBB Zorginstellingen”.
- 10.3. Hiermee vervallen alle voorgaande klachtenregelingen van SBB Zorginstellingen en haar rechtsvoorgangers.
- 10.4. SBB Zorginstellingen kan deze klachtenregeling wijzigen.
- 10.5. SBB Zorginstellingen publiceert deze klachtenregeling op haar website <http://www.sbbzorg.nl>.
- 10.6. SBB Zorginstellingen stelt de klachtenregeling ter beschikking aan haar cliënten en andere belanghebbenden.