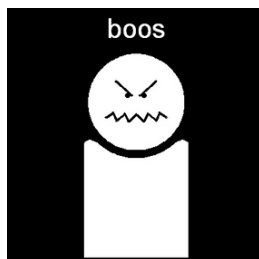
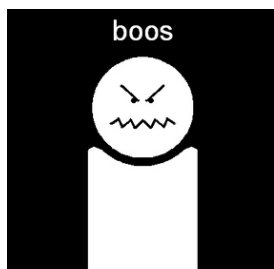


Ik heb een klacht

Klachtenregeling cliënten



 <p>boos</p>	<p><i>Wat is een klachtenregeling?</i></p> <p>Er is een klachtenregeling voor cliënten. Cliënten kunnen een klacht indienen. Jouw vertegenwoordigers of ouders kunnen ook een klacht indienen. En samen kunnen jullie ook een klacht indienen.</p>
 <p>praten</p>	<p><i>Je hebt een eigen mening</i></p> <p>Soms ben je boos of ontevreden. Of je bent het ergens niet mee eens. Dit mag je gewoon zeggen tegen je begeleider of tegen je ouders of vertegenwoordigers. Je kunt erover praten. Jouw mening is belangrijk. Meestal komt er een antwoord of een oplossing.</p>



Je hebt een klacht

Soms komt er geen oplossing:

- Omdat je niet begrepen wordt
- Omdat er niet naar je geluisterd wordt
- Omdat er iets niet mag wat je graag wilt en je begrijpt niet waarom
- Je kunt dan nog steeds boos of ontevreden zijn
- Dan heb je een klacht



Hoe los je een klacht op?

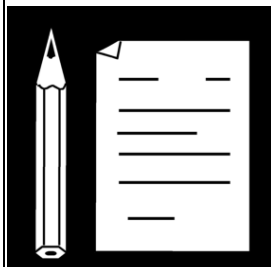
Bij elke klacht ga je eerst naar de persoon over wie je wilt klagen.

Je vertelt dan wat jouw klacht is.

Je kunt iemand meenemen om je te helpen.

Dit kan familie of een begeleider zijn, de cliëntvertrouwenspersoon van de instelling waar je woont of iemand anders die je vertrouwt.

Komt er geen oplossing waar jij tevreden mee bent? Dan kun je naar het Bestuur van FBBK gaan. Het Bestuur is de leiding van FBBK.



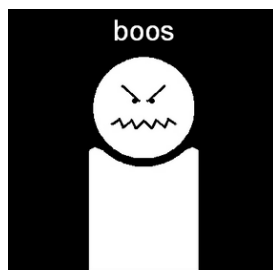
Klachtenformulier

Er is een formulier waar jij je klacht kunt opschrijven.

Een begeleider of de cliëntvertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

Je stuurt de klacht op naar de secretaris van de Klachtencommissie cliënten.

De Klachtencommissie cliënten gaat onderzoek doen naar jouw klacht.



Hoe gaat het verder?

Binnen 1 week krijg je bericht dat de brief met jouw klacht is ontvangen.

Het Bestuur van FBBK leest jouw brief.

Het Bestuur van FBBK stuurt de brief naar de persoon over wie de klacht gaat.

Het Bestuur van FBBK gaat onderzoek doen naar de klacht. Dit gebeurt vertrouwelijk.

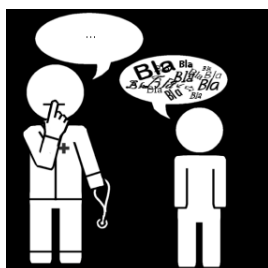
Vertrouwelijk betekent dat de leden van het Bestuur niets zullen doorvertellen aan mensen die niets met de klacht te maken hebben.

De leden gaan met jou praten.

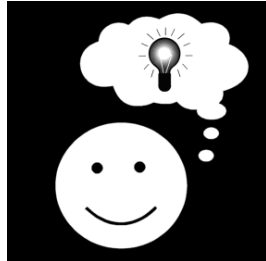
En ze praten met de persoon over wie jij een klacht hebt.

Dat kan tegelijk gebeuren.

Dat heet een hoorzitting.



	<h3><i>Hoorzitting</i></h3> <p>Bij een hoorzitting mag je iemand meenemen.</p>
	<h3><i>Het oordeel</i></h3> <p>Als het Bestuur van FBBK genoeg weet, zegt zij wat zij van de klacht vindt. Dat heet een oordeel. Dit oordeel hoor je binnen 6 weken nadat je de klacht hebt ingediend. Het Bestuur schrijft het oordeel op.</p>
	<h3><i>Wie krijgt het oordeel te zien?</i></h3> <p>Het Bestuur van FBBK stuurt het oordeel naar:</p> <ul style="list-style-type: none">• De persoon die de klacht heeft ingediend. Dat ben jij.• De persoon over wie je hebt geklaagd.



De oplossing

Als het goed is, is jouw klacht nu opgelost. Opgelost is: dat er serieus naar jouw klacht is gekeken en verschillende mensen hebben gezegd wat ze van jouw klacht vinden.

Jij kan gelijk hebben. De ander kan gelijk hebben.

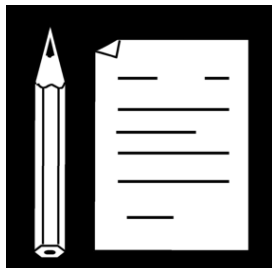
Of jullie hebben allebei gelijk.



Niet tevreden?

Niet tevreden met het oordeel van het Bestuur?

Dan kun je een brief aan de kantonrechter schrijven als je klacht gaat over de Bewindvoerder of Mentor.



Klachtenformulier opsturen

Je kunt het ingevulde klachtenformulier opsturen naar:

Stichting FBBK

T.a.v. het Bestuur

Inzake Klacht

Postbus 502

2100 AM Heemstede

Of per email **secretariaat@fbbk.nl**