

### **Inhoud:**

1. Vooraf
2. Begripsomschrijving
3. Gang van zaken bij bemiddeling en behandeling
4. Praktisch

### **1. Vooraf**

#### *Waarom deze klachtenregeling*

In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe FBBK omgaat met klachten.

FBBK verleent diensten aan cliënten op het gebied van Financieel Beheer, Beschermingsbewindvoering en Mentorschap. FBBK voert de werkzaamheden in het kader van deze dienstverlening zorgvuldig en overeenkomstig wet- en regelgeving en de richtlijnen van de rechtbank uit.

Ondanks de beoogde zorgvuldige manier van werken kunnen zich tekortkomingen voordoen. FBBK vindt het belangrijk tekortkomingen waar mogelijk te herstellen en/of herhaling te voorkomen.

Zodoende wil FBBK klachten zorgvuldig beluisteren en behandelen. Het goed beluisteren en behandelen van klachten kan onvrede oplossen en kan ook bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van dienstverlening van FBBK. Het bestuur van Stichting FBBK zal jaarlijks geregistreerde klachten, behandeling en uitkomsten en mogelijke verbetering van de gehanteerde werkwijzen evalueren.

Van oudsher verricht FBBK haar werkzaamheden voornamelijk voor cliënten met een verstandelijke beperking. Om die reden is deze klachtenregeling ook in een versie met pictogrammen en voor de doelgroep begrijpelijke tekst beschikbaar.

#### *Laagdrempeligheid*

De cliënten van FBBK bevinden zich vaak in een kwetsbare positie. Zij hebben een ander nodig om hun belangen te behartigen. Dit betekent ook dat het voor hen over het algemeen niet eenvoudig is om hun onvrede te bespreken en een klacht in te dienen. De bedoeling is daarom zo min mogelijk drempels op te werpen voor het uiten van een klacht door de cliënt en voor degenen om hen heen die namens hen een klacht kunnen indienen.

Bij de intake procedure wordt de klachtenregeling toegelicht.

## **2. Begripsomschrijving**

### *Stichting Financieel Beheer en Bewindvoering Kennemerland (FBBK)*

FBBK verzorgt al ruim 25 jaar de financiële administratie en beschermingsbewindvoering voor haar cliënten en legt door middel van rapportages verantwoording af aan de wettelijk vertegenwoordiger of rechtstreeks aan de rechtbank. Zij voldoet daarbij aan alle kwaliteitseisen, wet- en regelgeving. Ingaande 2018 is FBBK gestart met professioneel mentorschap als dienstverlening aan cliënten.

### *Bewindvoerder*

De persoon die werkzaam is bij de stichting FBBK en beschermingsbewindvoering en bewindvoerderstaken uitoefent.

### *Mentor*

De persoon die werkzaam is bij de stichting FBBK en mentorschap en mentorschapstaken uitoefent.

### *Klager*

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt die een klacht uit. Familieleden en instellingen waar de cliënt zorg/begeleiding van ontvangt kunnen, zover het belang van de cliënt daarbij aannemelijk is, ook een klacht indienen over de dienstverlening van FBBK.

### *Klacht*

Elke uiting van onvrede van een cliënt over de wijze waarop de dienstverlening door FBBK wordt uitgeoefend, met het verzoek om een oplossing of reactie.

### *Aangeklaagde*

De persoon waarover geklaagd wordt of (als de klacht niet over een specifiek persoon gaat) FBBK.

### **3. Gang van zaken bij bemiddeling en behandeling**

#### *Aanmelding van een klacht*

Voorafgaande aan het indienen van een klacht vinden we het belangrijk eerst te proberen de onvrede te bespreken met betrokkene. Vraag daarbij hulp van ouders, vertegenwoordigers of begeleiders. Deze zijn ook welkom bij een gesprek om de klacht op te lossen. De ervaring leert dat er dan meestal een bevredigend antwoord of oplossing komt.

Soms komt er geen oplossing. Een volgende stap kan zijn de klacht te gaan bespreken met de leidinggevende van de medewerker waarover een klacht is.

Heeft u bovenstaande stappen doorlopen en mocht dit ook niet tot een oplossing naar tevredenheid leiden dan kan er een klacht worden ingediend. Voorwaarde voor het indienen van een klacht bij het Bestuur is dat u eerst gesproken heeft met de persoon waarover u een klacht heeft en daarna met zijn/haar leidinggevende.

Binnen FBBK wordt voor het indienen van een klacht gebruik gemaakt van een klachtenformulier. Het ingevulde en ondertekende klachtenformulier kan opgestuurd worden naar het Bestuur van FBBK (zie adresgegevens op de laatste pagina).

Binnen een week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een bericht dat de klacht is ontvangen en gaat het Bestuur op een vertrouwelijke manier onderzoek doen naar de klacht.

Een afvaardiging van het Bestuur bespreekt de klacht met de cliënt/indiener die de klacht heeft geplaatst en ook met de persoon over wie de klacht is ingediend. Dit kan gebeuren in een gezamenlijke hoorzitting waarbij partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord.

Na onderzoek van de klacht geeft het Bestuur een oordeel. Dit oordeel wordt schriftelijk medegedeeld aan de indiener van de klacht en de persoon waarover is geklaagd.

Het Bestuur streeft er naar haar oordeel binnen 2 maanden te geven.

Mocht het oordeel van het Bestuur van Stichting FBBK niet naar tevredenheid zijn dan rest de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de kantonrechter van de rechtbank in het rechtsgebied.

Een klager kan besluiten een klacht alsnog in te trekken. Het intrekken van een klacht wordt door het Bestuur schriftelijk aan klager en aangeklaagde bevestigd.

#### **4. Praktisch**

##### *Klachtenformulier*

Bijgaand een klachtenformulier. Naast dit klachtenformulier is er ook een versie met pictogrammen en eenvoudigere formulering beschikbaar.

##### *Adresgegevens Bestuur FBBK*

Stichting FBBK  
T.a.v. het Bestuur  
Inzake Klacht

Postbus 502  
2100 AM Heemstede

of per email aan het Bestuurlijk Secretariaat [secretariaat@fbbk.nl](mailto:secretariaat@fbbk.nl).