

Regeling Bezwaren en Klachten SBB Twente

Versie januari 2025

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Stichting: Stichting Beheer en Bewind Twente
- Bestuur: Het bevoegd gezag van de Stichting
- Bewindvoerder: Bestuurslid die namens de stichting als bewindvoerder optreedt ten behoeve van de cliënt
- Cliënt: Een persoon voor wie SBB Twente tot bewindvoerder is benoemd of een persoon met wie de stichting een beheerovereenkomst heeft afgesloten
- Bezwaar: Een schriftelijk, mondeling of digitaal ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting, gericht aan het bestuurslid die het dossier beheert
- Klacht: Een schriftelijk, mondeling of digitaal uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting, door de cliënt of namens diens vertegenwoordiger of door een persoon die bevoegd is om te verzoeken om onderbewindstelling

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de cliënten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan, bijvoorbeeld de persoonlijk begeleider van de cliënt, of familie van de cliënt of de mentor van de cliënt, hierna te noemen klager.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, maar binnen een termijn van 14 dagen na de eerste melding, behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de

cliënt beheert. De bewindvoerder tracht het bezwaar telefonisch, schriftelijk of indien nodig na persoonlijk onderhoud in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger op te lossen.

Lukt dit niet dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis van het bestuur. Het bestuur zal alsnog trachten het bezwaar minnelijk op te lossen.

De cliënt zal van de afhandeling van het bezwaar schriftelijk op de hoogte worden gebracht. Is de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger niet tevreden gesteld dan kan de cliënt alsnog een klacht indienen.

Artikel 4

Alleen schriftelijke, mondeling en/of digitaal ingediende en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van

- De naam en het adres van de klager, resp. De naam en het adres van de betrokken cliënt
- Datum van indiening van de klacht
- Een omschrijving van het gedrag en/of genomen maatregel waartegen de klacht is gericht alsmede de datum waarop dit heeft plaatsgevonden
- Ondertekening door de klager en/of cliënt en/of persoonlijk begeleider/hulpverlener

Een klacht kan op de volgende manier worden ingediend:

-Schriftelijk met een brief gericht aan het bestuur van de SBB Twente, p/a Beltmolen 29, 7587 RL de Lutte, of via de email-knop op de website www.sbb-twente.nl of mondeling bij één van de bestuursleden

Artikel 5

Een klacht dient bij het bestuur te worden ingediend. Het bestuur is gehouden de klacht zo spoedig mogelijk te behandelen. Het bestuur bepaald de wijze waarop de klacht wordt behandeld, echter met inachtneming van het volgende:

- Het bestuur hoort de cliënt/klager

- Indien door het bestuur de klacht als niet ontvankelijk of ongegrond wordt verklaart, dan wordt dit schriftelijk medegedeeld aan de cliënt/klager

Het bestuur gaat na of het gedrag of de handeling waarover geklaagd is:

- In strijd met de wet of een voor de stichting geldende regeling
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de stichting zich verbonden heeft
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Artikel 6

De klacht dient zo spoedig mogelijk, maar binnen een termijn van 4 weken te worden opgelost.

Indien er naar het oordeel van de cliënt/klager geen sprake is van een bevredigende oplossing van de klacht, wordt door het bestuur verwezen naar de Vertrouwenspersoon van De Twentse Zorgcentra of een extern bureau ingeschakeld, waarmee de stichting een zakelijke overeenkomst is aangegaan. Op deze wijze biedt het bestuur de cliënt/klager de gelegenheid om met de klacht in beroep te gaan.

Artikel 7

Indien de cliënt/klager zich voor-of tijdens de behandeling van de klacht door het bestuur tot de kantonrechter of een andere burgerlijk rechter heeft gewend, zal de klacht niet verder in behandeling worden genomen door het bestuur.

Geheimhouding

Artikel 8

Alle bezwaren en klachten zullen door de stichting met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk wordt geacht bij derden informatie in te winnen, zal vooraf toestemming aan de cliënt/klager worden gevraagd.

Archivering

Artikel 9

De secretaris van het bestuur archiveert de afgehandelde klachten en rapporteert daarover in het jaarverslag van de stichting.

Werking en bekendmaking

Artikel 10

Deze regeling bezwaren en klachten treedt in werking op 1 januari 2025 en geldt voor onbepaalde tijd. De regeling wordt gepubliceerd op de website van de stichting www.sbb-twente.nl