

## **Cliënt Informatiebrochure:**

### **“Klachtenprocedure DDB Bewind”**

#### **Uw klacht bespreken**

Als u een klacht heeft, is het zinvol om er eerst met uw hulpverlener over te praten. Veel klachten ontstaan door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Een hulpverlener wil graag weten dat u niet tevreden bent. Uw klacht geeft uw hulpverlener de kans iets te herstellen en te verbeteren. Dat kan ook andere cliënten helpen. Een klacht met een hulpverlener bespreken is niet makkelijk, maar werkt vaak verhelderend.

Tips voor de aanpak van zo'n gesprek:

- Reageer zo snel mogelijk
- Maak een aparte afspraak als de klacht niet per telefoon of mail behandeld kan worden
- Schrijf op waarover u wilt praten
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden
- Neem zo nodig iemand mee ter ondersteuning
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen
- Geef uw hulpverlener de kans zaken te herstellen

#### **Algemeen**

- Als cliënt heeft wettelijk het recht om een klacht in te dienen over beslissingen en gedrag van uw hulpverlener en onze organisatie.
- Niet alleen cliënten, ook hun wettelijk vertegenwoordigers of een door u aangewezen vertrouwenspersoon kunnen een klacht indienen.
- Tijdens de behandeling van de klacht kun u zich laten bijstaan door een familielid, vriend of (juridisch) deskundige.
- Een klacht kan op twee manieren worden ingediend:
  - via de interne klachtenprocedure
  - via een beroepsprocedure via een advocaat en/of rechtbankU beslist zelf volgens welke procedure u uw klacht indient.

### **Geheimhouding en dossiervoering**

- Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht zijn gebruikt.
- Van de behandeling van de interne klacht zal een vertrouwelijk dossier bijgehouden worden. Deze zal 5 jaar na de datum van de definitieve beslissing vernietigd worden. U kunt altijd uw dossier inzien. U kunt in dat geval een schriftelijk verzoek indienen bij DDB Bewind. Er zal dan een afspraak met u gemaakt worden om het dossier in te zien. Een kopie maken en opsturen kan ook op schriftelijk verzoek. Kosten hiervoor zijn € 17.50 die u van te voren dient over te maken op de rekening van DDB Bewind onder vermelding van het dossiernummer. Binnen 14 dagen ontvangt u dan een kopie van uw dossier op het door u opgegeven adres.

### **Kosten**

- Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van bijstand en advies door anderen door u zelf bekostigd dient te worden.

### **Interne klachtenprocedure**

- Kiest u voor deze procedure dan dient u uw klacht o.v.v. schriftelijk in bij:

**DDB Bewind  
t.a.v. de Directie  
Postbus 31006  
6503 CA Nijmegen**

- Binnen twee weken krijgt u een bevestiging hiervan en wordt u geïnformeerd over de verdere gang van zaken.
- DDB Bewind zal een onderzoek instellen naar de ingediende klacht. Hierover wordt altijd contact met u opgenomen. Daarnaast kan DDB Bewind uiteraard adviseurs of getuigen horen.
- In principe zal DDB Bewind binnen 6 weken na het indienen van de klacht een gemotiveerde beslissing opstellen en dit vervolgens aan alle betrokkenen toezenden.

### **Beroepsprocedure**

- Wanneer u het niet eens bent met de beslissing of met de wijze van behandeling van de klacht in de interne procedure, kunt u uw klacht laten behandelen door een advocaat en/of rechtbank.

### **Kosten Beroepsprocedure**

- De kosten voor de beroepsprocedure komen voor rekening van de klager.