



Clïent Infobrochure:

“Klachtenprocedure Kuver Support / Budgetteer”

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 heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent. Uw klacht geeft uw hulpverlener de kans iets te herstellen en te verbeteren. Dat kan ook andere cliënten ten goede komen. 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 uw kwestie 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 u ingevolge de wet 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 de rechbankU 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 het verhandelde in de interne procedure zal een vertrouwelijk dossier bijgehouden worden, dat 5 jaar na de datum van de definitieve beslissing vernietigd zal worden. U heeft te allen tijde recht op inzage in dit dossier. U kunt in dat geval een schriftelijk verzoek indienen bij de directeur die dan een afspraak met u zal maken om het dossier in te laten 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 rekening 53.35.70.778 ten name van Kuver Support 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:

**Kuver Support / Budgetteer
t.a.v. de Directeur
Rembrandtlaan 17f
5462 CJ Veghel**

- Binnen een week krijgt u een bevestiging hiervan en wordt u geïnformeerd over de verdere gang van zaken.
- De directeur zal, wanneer deze besluit de klacht in behandeling te nemen, een onderzoek instellen naar de ingediende klacht. Hier wordt hoor en wederhoor toegepast. Daarnaast kan de directeur uiteraard adviseurs of getuigen horen.
- In principe zal de directeur 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, dan wel uw klacht niet intern wenst te laten behandelen, kunt u uw klacht aanhangig maken via de rechtbank.

Kosten Beroepsprocedure

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

Voor meer informatie

- Deze **Infobrochure** geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtrecht. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement. Dit ligt ter inzage op het hoofdkantoor. U kunt dit ook downloaden via de andere link.

Belangrijk om te weten

Wij willen u er op wijzen dat uw klacht de samenwerking en behandeling van uw dossier in gevaar kan brengen indien er geen voor beide partijen passende oplossing gevonden kan worden. Dit kan tot gevolg hebben dat het dossier gesloten moet worden en van welke hulpverlening ook via Budgetteer afgezien dient te worden.