



KLACHTENREGLEMENT

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Wij nemen klachten van onze cliënten serieus. Als organisatie hebben wij daarom een klachtenreglement. Hierin staat beschreven hoe wij omgaan met klachten. Ons doel is om wat wij voor je doen, steeds beter te doen.

U heeft een klacht

- Je bent niet tevreden over onze dienstverlening; of
- Je bent niet tevreden over hoe ons personeel jou behandelt.

Wij vragen je om jouw ontevredenheid eerst te bespreken met jouw dossierbehandelaar. Mocht je er samen niet uit komen, kun je gebruik maken van onze klachtenprocedure.

Hoe dien je een klacht in?

- Per e-mail naar klachten@verdergroep.nl; of
- Per post naar: Klachtencommissie, Antwoordnummer 40, 4100 VB Culemborg

Klacht indienen voor iemand anders

Als je een klacht namens iemand anders indient en wij nog niet in het bezit zijn van een toestemmingsverklaring of beschikking, vragen wij je deze mee te sturen.

Wanneer krijg je een reactie?

- Wij behandelen jouw klacht binnen zes weken nadat wij jouw klacht hebben ontvangen.
- Als het dossier bij ons langer dan twee jaar is gesloten, dan berichten wij je hierover. We zullen de klacht dan niet meer in behandeling nemen.

Hoe behandelen wij jouw klacht?

- Wij onderzoeken jouw klacht. Hiervoor zal informatie uit jouw dossier worden gehaald.
- Waar nodig zal een onpartijdige medewerker meehelpen in het onderzoek en/of de afhandeling.
- We kunnen jou vragen om uitleg over jouw klacht. Wij maken een verslag van dit gesprek. Als je dit wilt, kunnen wij dit verslag naar jou doorsturen.
- Je krijgt een reactie over de uitkomst van ons onderzoek naar de klacht. Ook laten we weten welke (eventuele) maatregelen we hebben genomen of gaan nemen.



Je bent niet tevreden met onze reactie

- Is onze klachtenprocedure doorlopen en ben je niet tevreden over de uitkomst?
 - Sta je onder bewind of curatele of heb je een mentor? Dan kun je de rechtbank vragen om de klachtbehandeling te onderzoeken.
 - Heb je budgetbeheer of een schuldhulpverleningstraject? Dan kun je de lokale- of landelijke ombudsman vragen om de klachtbehandeling te onderzoeken.

Archivering klacht

- De klacht en de uitkomst van de klacht, wordt opgeslagen in het centraal registratiesysteem en het cliëntdossier.
- Wij behandelen jouw klacht volgens de geheimhoudingsplicht. Als wij jouw gegevens moeten delen met andere personen of bedrijven, dan informeren wij jou hierover.