

## **Klachtenregeling Bureau Beckers**

### **Klachten kunnen opgelost worden**

Een goed contact met de hulpverlener is heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over Bureau Beckers. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw hulpverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zonodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

### **Probeer samen met Bureau Beckers het probleem op te lossen.**

Uw adviseur / begeleider bij Bureau Beckers stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als wij van Bureau Beckers niet weten dat u ontevreden bent, kunnen wij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

### **En als u er niet uitkomt met Bureau Beckers?**

Als u er niet uitkomt met de adviseur / begeleider die u geholpen heeft dan zal deze u wijzen op onze interne klachtencommissie. Deze klachtencommissie biedt ondersteuning en bemiddelt bij het probleem. U kunt uw klacht, voorzover u dat nog niet heeft gedaan, uitsluitend schriftelijk indienen bij Bureau Beckers. Adresseert u uw brief aan 'klachtencommissie Bureau Beckers'.

### **Beoordeling door de interne klachtencommissie**

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een van de leden van de directie (voorzitter) en tenminste twee medewerkers van Bureau Beckers. Degene tot wie de klacht zich richt zit nooit in de klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen Bureau Beckers kan nemen om herhaling te voorkomen. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen. De klachtencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op uw klacht. U mag u daarbij door iemand laten ondersteunen. De klachtencommissie kan u hierbij ook eventueel helpen. Het is ook mogelijk dat degene over wie u een klacht heeft bevraagd zal gaan worden. Misschien is het zelfs nodig om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. Uw klacht wordt binnen vier weken beoordeeld (gegrond of ongegrond verklaard). U krijgt de uitslag schriftelijk en met redenen omkleed aangeboden, eventueel vergezeld van aanbevelingen of maatregelen die worden getroffen. Indien de beslistermijn van vier weken overschreden zal gaan worden, wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij wordt ook de nieuwe termijn aangegeven.

Bureau Beckers gaat zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden. Klachten worden centraal geregistreerd en komen periodiek ter sprake in het directie-overleg ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Voor vragen kunt u contact opnemen met Bureau Beckers.

Mocht u moeite hebben om uw adviseur / begeleider persoonlijk aan te spreken dan kunt u een brief, voorzien van uw persoonlijke gegevens, een omschrijving van uw klacht en uw handtekening zenden naar: Bureau Beckers

T.a.v. Interne Klachtencommissie  
St. Annastraat 376

6525 ZK Nijmegen

**Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht en u wilt een onafhankelijk oordeel.**

Mocht uw klacht niet naar uw tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de branchevereniging waar Bureau Beckers lid van is ([www.nbec.nl](http://www.nbec.nl)). Deze beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie. U kunt hier ook direct terecht, wanneer u dit liever heeft.