



## **KLACHTENPROCEDURE DOORPAKKERS**

Het kan voorkomen dat je ontevreden bent over onze dienstverlening. Je kunt daar dan een klacht over indienen. In onze klachtenprocedure maken we voor de overzichtelijkheid een verschil tussen klachtbemiddeling en klachtbehandeling.

We leggen het je hier graag verder uit.

Als je in begeleiding bent bij Doorpakkers, dan mag je jouw klacht als eerste bespreken en/of voorleggen aan je directe begeleider(s). Zij zoeken dan samen met jou naar een oplossing. We noemen dit klachtbemiddeling.

We kunnen ons voorstellen dat er situaties zijn, dat het misschien niet gewenst of prettig voor jou is om het met je directe begeleider te bespreken. Er is dan altijd de mogelijkheid om met de directie contact op te nemen, via Akeem Elmin ( akeem@doorpakkers.com / 06 439 781 70 ) of Ton Verlinden ( ton@doorpakkers.com / 06 427 714 38 ).

De directie onderzoekt de klacht en past zo spoedig mogelijk hoor en wederhoor toe. Samen met jou en de betrokken persoon of personen wordt dan naar een oplossing gezocht.

Heb je een klacht over het handelen van de directie zelf (dus niet over het afhandelen van een klacht door de directie), dan kun je deze indienen bij de raad van commissarissen van Doorpakkers. Je kunt de brief of email richten aan de voorzitter.

Je mag ook de klacht rechtstreeks voorleggen aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie neemt dan jouw klacht in behandeling. Dit noemen we (externe) klachtbehandeling.

We hebben de voorkeur om het eerst samen met jou en in goed overleg op te kunnen lossen.

### **WAAROVER KUN JE EEN KLACHT INDIENEN?**

Je kunt een klacht indienen over handelingen, gedragingen en beslissingen van medewerkers van Doorpakkers. Zoh handeling, gedraging of beslissing moet wel gevolgen hebben (gehad) voor jou persoonlijk.

Voorbeeld: Je vindt dat een medewerker onvoorzichtig omgaat met je persoonlijke gegevens. Of je vindt dat je ongelijk behandeld wordt op grond van jouw geloof of ras, seksuele gerichtheid.



#### **WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?**

Je kunt en mag als (ex)cliënt zelf een klacht indienen. Ook je wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaanden kan/kunnen dit doen.

#### **MAG IEMAND MIJ BIJSTAAN IN DE KLACHTENPROCEDURE?**

Je mag altijd iemand vragen om je te helpen met advies en/of ondersteuning tijdens de procedure. Dit kan iedereen zijn, bijvoorbeeld een andere cliënt, een familielid, een vriend(in) of een advocaat.

Ook heb je de mogelijkheid om de lokale (cliënten)raad van Intermezzo of de centrale cliëntenraad om advies te vragen.

#### **HOE ZIT HET MET GEHEIMHOUDING EN REGISTRATIE?**

Voor iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht. Deze houdt in dat de gegevens die bij de bemiddeling en/of behandeling van de klacht zijn gebruikt, niet naar buiten mogen worden gebracht. Alle klachten worden door Doorpakkers geregistreerd en jaarlijks anoniem in een verslag verwerkt.

#### **ZIJN ER KOSTEN AAN VERBONDEN?**

Er zijn voor jou als cliënt geen kosten verbonden aan de (interne) klachtenprocedure. De kosten, ook wel het klachtengeld genoemd, voor de externe geschillencommissie bedraagt € 52,50. Je krijgt dit terug wanneer de commissie je in het gelijk stelt. Meer hierover kun je lezen op de website van De Geschillencommissie via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### **KAN IK MONDELING OF SCHRIFTELIJK KLAGEN?**

Je kunt je klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Bij een medewerker kun je mondeling met jouw klacht terecht. Wil je dat de directie jouw klacht bekijkt, dan ontvangen zij die graag schriftelijk. Is dit niet mogelijk, dan kun je de klacht ook mondeling indienen bij de directie, die vervolgens de klacht voor je op schrift stelt. We vragen je dan de verslaglegging na jouw goedkeuring te ondertekenen. Je ontvangt hiervan een afschrift.

#### **BINNEN WELKE TERMIJN WORDT MIJN KLACHT BEHANDELD?**

De medewerker handelt jouw klacht of onvrede zo spoedig mogelijk af, maar zeker binnen een termijn van vier weken. Mocht je daarna een klacht bij de directie indienen, dan duurt die procedure nog maximaal vier weken. In die periode heeft degene over wie wordt geklaagd, de gelegenheid om te reageren op de klacht. Je kunt dan vervolgens weer commentaar geven op de reactie.

Ben je niet tevreden over de klachtbemiddeling of -behandeling, dan kun je je nog richten tot de externe, onafhankelijke Geschillencommissie.

#### **De Geschillencommissie**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
070 310 53 80