

Klachtenregeling Arduin

Soms bent u het met iets niet eens.

U kunt er natuurlijk altijd met iemand over praten. Dat kan helpen. Het probleem wordt dan misschien opgelost. Soms helpt praten niet. U blijft het oneens met wat er is gebeurd. U vindt dat anderen ook moeten weten wat u dwars zit. Dan kunt u naar de klachtenbemiddeling functionaris van Arduin gaan. Is hij er niet dan kunt u ook naar iemand anders van de klachtencommissie toe.

Wat is een klacht?

Een klacht is iets waar u het niet mee eens bent. Dat kan iets zijn wat Arduin heeft gedaan, of iets wat iemand die bij Arduin werkt heeft gedaan.

Wie kan een klacht hebben?

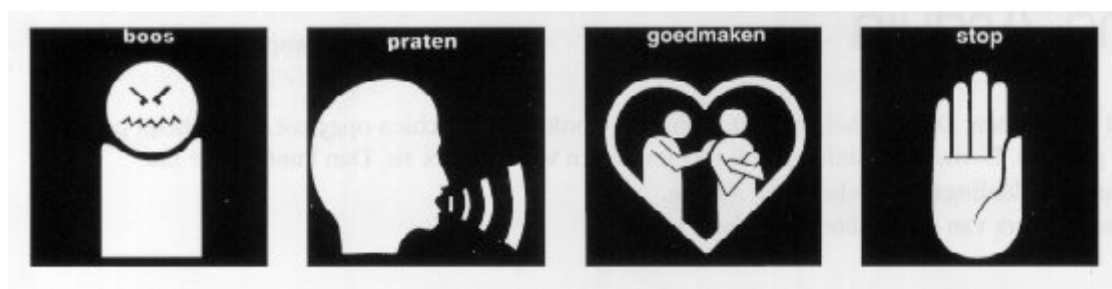
- * Cliënten van Arduin
- * Ouders of familie van cliënten van Arduin
- * Anderen (bijvoorbeeld curator, bezoeker/vrijwilliger e.d)

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie luistert naar de klacht en helpt om de klacht op te lossen.

Werkwijze

1. U bent het met iets niet eens.
2. U praat er met iemand over.
3. Is het probleem opgelost? Dan hoeft u verder niets meer te doen.



Is het probleem **niet** opgelost? Dan doet u het volgende:

1. U gaat met uw klacht naar klachtenbemiddeling functionaris.
2. Hij bespreekt de klacht met u. Is het probleem opgelost? Dan hoeft u verder niets meer te doen.



Is het probleem **nog niet** opgelost? Dan doet u het volgende:

1. U moet uw klacht opschrijven. Als dat moeilijk voor u is, kunt u dat met iemand samen doen. De klachtenbemiddeling functionaris is altijd bereid u hierbij te helpen.

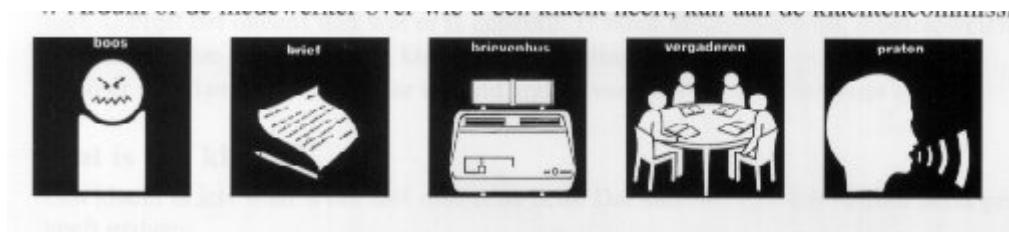
2. U stuurt de klacht naar:

Klachtencommissie Arduin

t.a.v. dhr. F. Möhlmann
Postbus 85
4330 AB Middelburg

3. U krijgt na drie dagen een brief van de klachtencommissie waarin staat hoe het verder gaat. Arduin of de medewerker over wie u een klacht heeft, krijgt van de klachtencommissie een brief waarin uw klacht staat. Ook krijgt de directeur van Arduin hier een brief over. Wanneer u dat wilt, kunt u uw klacht nog eens aan de klachtencommissie vertellen. U mag dat alleen doen of samen met iemand die u hierbij wil helpen.

4. Arduin of de medewerker over wie u een klacht heeft, kan aan de klachtencommissie vertellen wat zij of hij van uw klacht vindt.



5. Binnen vier weken ontvangt u een brief van de klachtencommissie waarin staat of uw klacht juist is of niet. Arduin of de medewerker over wie u een klacht heeft, krijgt dezelfde brief. De directeur ook.

6. Tot slot ontvangt u een brief van de directeur waarin staat wat men met uw klacht gaat doen. De klachtencommissie ontvangt dezelfde brief.



Wie zitten in de klachtencommissie:

- Dhr. A. de Vries, voorzitter
- Dhr. F. Möhlmann, secretaris (namens Arduin)
- Dhr. L.W. Oranje (namens Arduin)
- Dhr. A. Ouwerkerk (namens cliëntenraad)
- Klachtenbemiddeling functionaris:
Dhr. R. Verburg
- Plaatsvervangend lid:
Mevr. I. Goetheer, namens Cliëntenraad
Mevr. L. Klapwijk-Rijtsema, namens Cliëntenraad
Mevr. M. Sekawaël, namens Arduin
één van de orthopedagogen, namens Arduin

Vertrouwenspersonen
Mevr. C. Rosseel
Mevr. M. Cabinda-Stouten

Middelburg, 20-1-2012