



# Klachtenreglement

## Studio Eigenaardig

Studio Eigenaardig streeft ernaar onze cliënten de best mogelijke zorg te bieden. Bent u desondanks ontevreden over een bepaald aspect van onze zorg of dienstverlening? Blijf er niet mee rondlopen, maar laat het ons weten. Wij vinden het belangrijk om te investeren in de relatie met onze cliënten, ook wanneer zaken niet helemaal goed lopen. Binnen onze organisatie werken we continu aan de ontwikkeling en verbetering van onze zorg en dienstverlening.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht rechtstreeks melden bij de betrokken begeleider of gebruik maken van het klachtenformulier. Anoniem melden mag ook (*bij minderjarigen geldt dat diens ouders/verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers de klacht indienen*).

Daarnaast kunt u met uw klacht ook terecht bij een vertrouwenspersoon. Dit is een onafhankelijke persoon die naar uw klacht luistert en die u adviseert en helpt. De naam van onze vertrouwenspersoon is Linda van Veggel. Noteer de klacht op het klachtenformulier en stuur het op naar mevrouw L. van Veggel, Bijenveld 4, 5751 PZ Asten.

### Klachtenformulier

Het klachtenformulier kunt u aanvragen bij de backoffice/administratie of bij de hoofdbegeleider. Mail het ingevulde formulier naar [studioeigen@ardig.nl](mailto:studioeigen@ardig.nl) of stuur het op naar de onafhankelijke vertrouwenspersoon (*zie naam en adres hierboven*). Afleveren bij de administratie (Sluisstraat 32, 5712 BG Someren) mag natuurlijk ook.

### Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

Wij proberen uw klacht zo goed mogelijk intern op te lossen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt uw vraag of klacht dan voorleggen aan de klachtencommissie van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl). Een medewerker van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl) probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

U bereikt [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl) gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 035-2031585. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Of stuur een mail naar [info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl).

Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.erisietsmisgegaan.nl>

Wanneer we er samen niet uitkomen biedt [erisietsmisgegaan](http://erisietsmisgegaan.nl) ook een erkende geschillencommissie. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl).