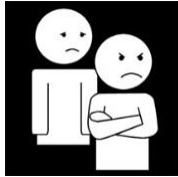


## Klachtenregeling Cliënten



### Problemen? Praat erover!

Careander wil graag dat je goed kunt wonen en werken. Toch zijn er soms problemen of klachten. Wat moet je doen als je een probleem of een klacht hebt? Careander heeft dit voor je opgeschreven in de klachtenregeling.



Waar mensen samen wonen of werken, gaat wel eens wat mis. Je begrijpt elkaar niet. Mensen houden zich niet aan afspraken. Je wordt boos of je krijgt ruzie. Vaak gaat je boosheid of de ruzie vanzelf over. Soms lukt dat niet. Dat is vervelend en je voelt je naar. Er is dan een probleem.

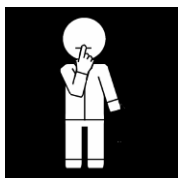


### Wat kun je doen als je een probleem hebt?

Praat over je probleem. Ga naar de persoon waarmee je een probleem hebt. Vertel wat het probleem is. Praat samen over het probleem en probeer het op te lossen.



Een probleem zelf oplossen kan moeilijk zijn. Als je er hulp bij nodig hebt kun je erover praten met je begeleider of de teammanager. Zij kunnen je helpen.

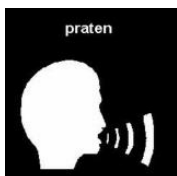


### Clientvertrouwenspersoon

Wil je niet met de begeleiding over je probleem praten? Dan kun je een afspraak maken met de cliëntvertrouwenspersoon.



De cliëntvertrouwenspersoon van Careander is Jeanet de Fluiter. Zij luistert naar je. Zij helpt je met het oplossen van je probleem.



### Wat gaan jullie doen?

De cliëntvertrouwenspersoon praat met jou.

Dit kan over de telefoon.

Maar ze kan ook bij jou komen.

Jullie praten over het probleem.

Wat heb je al gedaan?

Wat kun je nog meer doen?

De cliëntvertrouwenspersoon helpt je bij het oplossen van je probleem.

Ze kan je ook advies geven over hoe je het probleem zelf kunt oplossen.

De cliëntvertrouwenspersoon mag niet doorvertellen wat je haar vertelt.

Alleen als jij dat wilt, mag ze het met anderen bespreken.



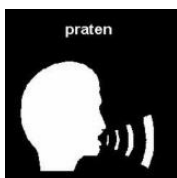
### Klachtenfunctionaris

Soms kun je samen geen oplossing vinden.

Het probleem wordt dan een klacht.

De cliëntvertrouwenspersoon kan je helpen om de klacht op te schrijven in een brief.

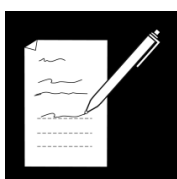
Je stuurt je klacht op naar een klachtenfunctionaris.



De klachtenfunctionaris gaat jouw klacht lezen.

Hij gaat je vragen stellen over je klacht.

Maar hij gaat ook luisteren naar de persoon met wie jij een probleem hebt.



Daarna gaat hij alles opschrijven in een brief.

Hij schrijft op wat je probleem is.

Ook schrijft hij op wat een oplossing kan zijn.

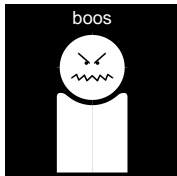
Deze brief wordt opgestuurd naar de bestuurder van Careander.

De bestuurder leest de brief.

Hij stuurt jou een brief over je klacht.

In deze brief staat wat de oplossing kan zijn voor je klacht.

En wat je nu kunt doen.



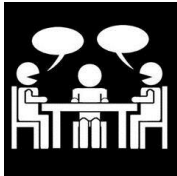
### De klacht is nog niet opgelost

Je hebt de brief van de bestuurder ontvangen.

Maar je vindt niet dat de klacht is opgelost.

Je bent het niet mee eens met wat er in de brief van de bestuurder staat.

Je klacht is nu een geschil.



Alle brieven worden dan opgestuurd naar de geschillencommissie.

Deze commissie gaat de brieven lezen.

En zoekt naar een oplossing voor jouw probleem.