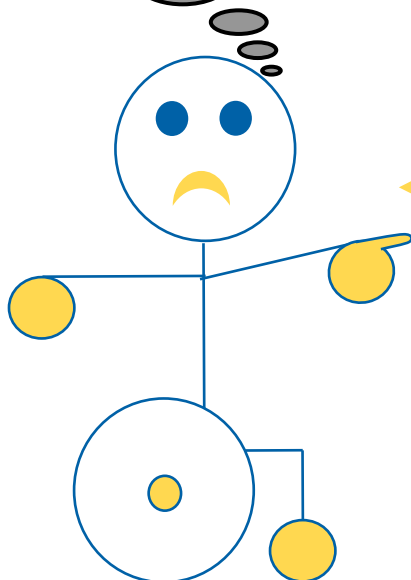




**Fout!**

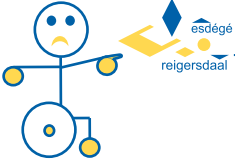


**Heb jij een klacht?**

**Wij zoeken een oplossing.**



## Probleem/fout



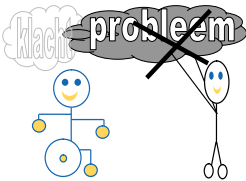
Is er een probleem met je ondersteuning?  
Doet iemand van ons iets fout?  
Zeg het tegen die persoon.  
Of zeg het tegen je begeleider of clustermanager.

## Klacht



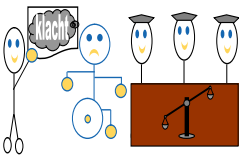
Wordt het probleem niet opgelost?  
Dan kun je een klacht indienen.  
Er is daarvoor een klachtencommissie.  
Maar ga eerst naar een klachtenfunctionaris!

## Oplossen



Dat zijn Imma Houtenbos en Ellen Mak.  
Door je klacht weten zij dat er een probleem is.  
Zij willen het probleem oplossen.  
Is het probleem weg, dan is de klacht afgehandeld.

## Geen oplossing



Lukt het niet het probleem op te lossen?  
Dan helpen ze je de klacht goed op te schrijven.  
En ze dienen hem alsnog in bij de commissie.  
Die behandelt je klacht dan verder.

## Afhandeling



De klachtencommissie bepaalt of je gelijk krijgt.  
Daarna zegt de raad van bestuur wat er gebeurt.  
Vind je de behandeling van je klacht niet goed?  
Dan kun je naar een geschillencommissie.

## De klachtenfunctionarissen

**Imma Houtenbos** was clustermanager.  
Zij kent de organisatie dus goed.



**Ellen Mak** was ook clustermanager.  
Ook iemand die de organisatie goed kent.

Je kunt hen bereiken via het secretariaat van Esdégé-Reigersdaal.

Je kunt e-mailen naar:

**[klachtenclienten@esdege-reigersdaal.nl](mailto:klachtenclienten@esdege-reigersdaal.nl)**

Of bellen naar:

**0226 – 33 23 93**

**0226 – 33 23 97**

Voor het klachtenformulier en meer informatie, ga naar:

**[www.esdege-reigersdaal.nl/klachten](http://www.esdege-reigersdaal.nl/klachten)**

Deze folder probeert zo toegankelijk mogelijk voor mensen met een verstandelijke beperking de klachtenregeling voor cliënten te beschrijven. De informatie kan ook relevant zijn voor anderen.