



Heeft u een klacht?

**In deze folder leest u
wat u kunt doen
met een klacht
over onze hulpverlening.**

**Een klacht is een gratis advies om onze
hulpverlening te verbeteren.**



Niet tevreden? Wij horen het graag

Wij doen er alles aan om aan u de beste hulp te geven. Maar we horen het ook graag als u bijvoorbeeld niet tevreden bent:

- over de manier waarop een medewerker of Arosa zich tegenover u heeft gedragen
- over de manier waarop beslissingen genomen worden
- over de informatie die u krijgt (of die u niet krijgt)
- over de diensten van Arosa

Bespreek dit dan met uw hulpverlener of een andere medewerker van Arosa. Een gesprek kan uw onvrede wegnemen en een klacht oplossen. Zo is de kans op een oplossing het grootst.

Een klacht indienen

Het kan natuurlijk gebeuren dat een gesprek u niet geholpen heeft. Dan kunt u een klacht indienen. Uw klacht geeft ons de kans om samen met u naar een oplossing te zoeken en onze dienstverlening te verbeteren. Hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij uw klacht behandelen, vindt u in deze folder en staat in ons klachtenreglement.

**U vindt ons klachtenreglement op
www.arosa-zhz.nl > hulp nodig > klachtenregeling**



Wie kan een klacht bij Arosa indienen?

- Uzelf als cliënt van Arosa;
- Uw wettelijk vertegenwoordiger;
- Een nabestaande;
- Gezaghebbende ouders. Dit geldt alleen voor klachten die betrekking hebben op de zorg aan minderjarige kinderen.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

U kunt uw klacht bij ons indienen.

- Als u een klacht heeft, neemt u contact op met uw hulpverlener. Hij of zij zal met u in gesprek gaan over uw klacht en samen met u proberen om de klacht op te lossen.
- Bent u daar niet tevreden over, dan kunt u er voor kiezen uw klacht te mailen naar de directeur zorg van Arosa via klachten@arosa-zhz.nl of via de post te sturen naar Aelbrechtskade 195, 3023 JM Rotterdam.
- Voor het schriftelijk indienen van een klacht kunt gebruik maken van het klachtenformulier van Arosa (zie verderop in deze folder).

Hoe handelt de directeur zorg (of de interne klachtencommissie) uw klacht af?

- Na het indienen van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
 - Binnen 4 weken na het indienen van uw klacht neemt de directeur zorg uw klacht in behandeling.
 - De directeur zorg maakt uiterlijk twee weken na zijn of haar beslissing deze uitspraak aan u bekend.
-



Externe klachtencommissie

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht na afloop van de interne klachtenprocedure, dan kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie neemt het afhandelen van de klacht over en handelt de klacht in principe binnen 8 weken af.

U kunt uw klacht sturen naar:

Klachtencommissie
Aelbrechtskade 195,
3023 JM te Rotterdam
of mailen naar klachten@arosa-zhz.nl

Heeft u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens?

Bent of was u cliënt van Arosa en heeft u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens of die van uw kinderen? Bijvoorbeeld omdat u vindt dat wij niet zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens? Of omdat u inzage of correctie heeft gevraagd van uw persoonsgegevens, maar u niet tevreden bent met de reactie? Neem dan altijd eerst contact op met uw hulpverlener of met Arosa zelf. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per mail, bij ons indienen.

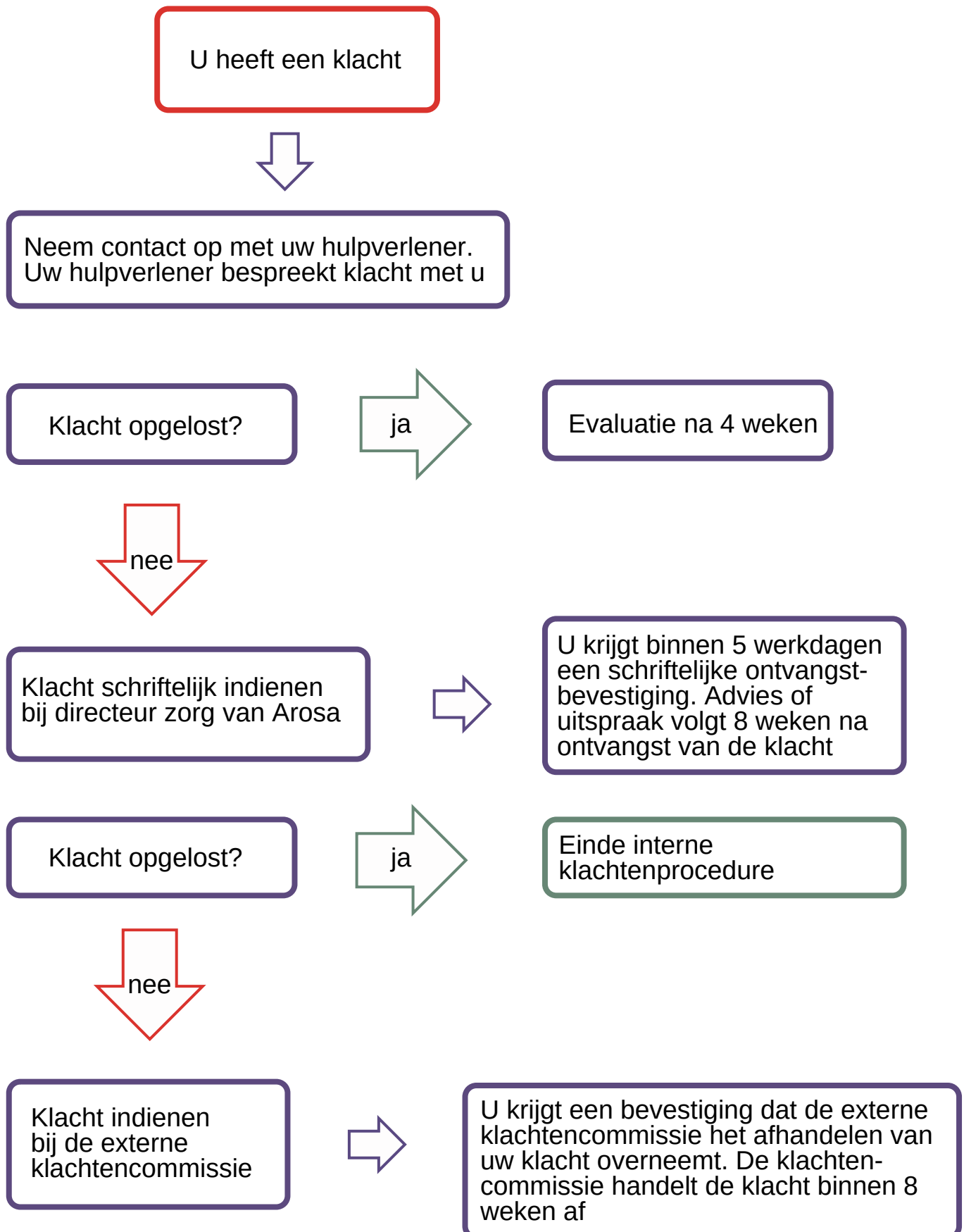
U kunt uw klacht of verzoek over het gebruik van uw persoonsgegevens opsturen naar:

Informatieverzoeken
Aelbrechtskade 195,
3023 JM te Rotterdam
of mailen naar: informatieverzoeken@arosa-zhz.nl

Komt u er samen met ons niet uit, dan kunt u naar de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of naar de rechter gaan. Als u naar de rechter wilt, dan start u een verzoekschriftprocedure. Dit doet u door een brief te schrijven aan de kantonrechter. U heeft hierbij geen advocaat nodig. Meer informatie op www.rechtspraak.nl



Schema klachtenregeling





Klachtenformulier

Wij verzoeken u dit formulier compleet in te vullen, zodat wij uw klacht snel kunnen afhandelen.

1. Persoonsgegevens

Aanhef _____

Achternaam en voorletter(s) _____

Straat en huisnummer _____

Postcode en woonplaats _____

Telefoonnummer _____

2. Gegevens over de klacht

Datum _____

Locatie _____

Inhoud van de klacht _____





Eventuele aanvullende opmerkingen

Ondertekening

Plaats: -----

Datum: -----

Handtekening: -----

U kunt dit formulier in een gesloten envelop opsturen naar:

Arosa
ter attentie van Directeur/Klachtencommissie
Aelbrechtskade 195,
3023 JM te Rotterdam





Arosa is onderdeel van Stichting Perspektief

kantoor: Aelbrechtskade 195

3023 JM Rotterdam

telefoonnummer 010 - 476 90 44

info@arosa-zhz.nl

www.arosa-zhz.nl
