

Een probleem, vraag of klacht?

 	<p>Waar gewerkt wordt, gaan wel eens dingen fout. Art loca bied zorg en ondersteuning aan jou. Dat proberen wij zo goed mogelijk te doen.</p>
  	<p>Soms ben je niet tevreden over Art Loca of teleurgesteld of boos. Of ben je over iemand niet tevreden.</p>
  	<p>Praat dan altijd eerst met die persoon. Dat is vaak het beste. Er over praten kan best moeilijk zijn.</p>
  	<p>Soms begrijpen mensen elkaar niet. Je kunt dan kiezen. Je gaat naar de vertrouwenspersoon voor cliënten. Of je gaat naar de externe klachtencommissie. Deze mensen luisteren naar je verhaal.</p>

Vertrouwenspersoon cliënten

  	<p>Heb je een vraag, een probleem of een klacht? Jij wilt daar over praten. Dat kan met een vertrouwenspersoon.</p>
  	<p>Hij/zij luistert naar je. En kan je helpen. Met een brief schrijven over je klacht.</p>
  	<p>De vertrouwenspersoon praat met niemand over jou klacht. Alleen als jij dat goed vindt.</p>
 	<p>De vertrouwenspersoon heet Rita Loo. Je kunt haar altijd bellen. Haar nummer is 06-52 68 2721. E-mail: ritaloo@artloca.nl</p>

Klachtencommissie

  	<p>Je kunt de brief met de klacht sturen naar: Marianne Brenters Telefoon: 06 51478208 E-mail: Klachten@artloca.nl</p>
  	<p>De mensen in de commissie werken niet bij Art Loca. Binnen 10 dagen krijg je bericht of zij je brief hebben ontvangen. Zij behandelen de klacht.</p>
  	<p>De commissie gaat nadenken en praten over jou klacht. Soms vraagt een commissie aan je of je meer wilt vertellen.</p>
  	<p>Het kan een paar weken duren voordat je een reactie krijgt. Hierin staat wat ze van de klacht vinden.</p>
	<p>De behandeling van de klacht is gratis</p>

Zie voor meer informatie:

Klachten regeling Art Loca www.artloca.nl

Klachtenregeling cliënten Art Loca versie 1 januari 2014