

## Klachtenreglement van ARBE Dienstverlening B.V.

ARBE Dienstverlening B.V. is gevestigd aan de Castorweg 221, 7557 KL Hengelo.

Registratie Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 06080662.

ARBE Dienstverlening B.V. heeft 3 activiteiten:

- ARBE Communicatietrainingen
- ARBE Trajectbegeleiding
- ARBE Psychiatrische Thuiszorg

Met betrekking tot deze 3 activiteiten verklaart ARBE Dienstverlening B.V., in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeuren, de heer A.H. Vlaskamp en de heer B.G.J. Heesink, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij ARBE Dienstverlening B.V. worden ingediend. Voor een schriftelijke klacht kan de cliënt bij ARBE Dienstverlening B.V. een klachtenformulier opvragen. De klachten hebben betrekking op de uitvoering van de bovengenoemde activiteiten en de gedragingen en / of bejegeningen van de medewerkers van ARBE Dienstverlening B.V.

De cliënt ontvangt van ARBE Dienstverlening B.V. een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging zijn minimaal opgenomen de datum van het klachtincident en een feitelijke beschrijving van het klachtincident.

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker van ARBE Dienstverlening B.V., die niet bij het klachtincident betrokken is geweest.

Zowel de cliënt als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Van het klachtengesprek wordt in beide gevallen een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de cliënt als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht wordt binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht afgehandeld.

De cliënt wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Voorts dient in dit verslag te zijn opgenomen de eventuele verdere maatregelen, die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

De klacht zal niet door ARBE Dienstverlening B.V. in behandeling worden genomen indien het klachtincident langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de cliënt binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

ARBE Dienstverlening B.V. houdt een schriftelijke registratie bij van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

2008 / ARBE Dienstverlening B.V.