

Stroomschema klachtroute zorg

voor cliënten of jongeren en hun ouders/wettelijk vertegenwoordigers

Ben je ontevreden of heb je een klacht?

De **klachtenfunctionaris** kan jou ondersteunen of begeleiden, advies geven of informatie verstrekken.
Het mailadres is: klachtenfunctionaris@koraal.nl

Een ontevredenheid of klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

Bespreken/bemiddelen

Bespreek de onvrede

Hoe: open gesprek
Met: degene om wie het gaat of bijvoorbeeld een groepsleider of leidinggevende
Doel: er samen uitkomen

Kom je er samen niet uit? Of is een gesprek met direct betrokkenen niet mogelijk of niet wenselijk? Een (onpartijdige) bemiddelaar kan helpen door te bemiddelen:

Met: Klachtenfunctionaris (klachtenfunctionaris@koraal.nl)
of
externe vertrouwenspersoon (www.adviespuntzorgbelang.nl)

Oplossing



Klacht afgehandeld

Geen oplossing



Behandelen

Heeft bespreken en/of bemiddelen niet geleid tot het gewenste resultaat? Dan kun je een formele klacht indienen.

Hoe: schriftelijk (per e-mail of per brief)
Aan: Klachtenfunctionaris
klachtenfunctionaris@koraal.nl
of per post:
Koraal
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Postbus 5109
6130 PC Sittard

Doel: beoordeling van de klacht

Oordeel en advies door klachtenfunctionaris naar klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Tevreden?



Niet tevreden?



De klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg

Hoe: zie de website www.degeschillencommissiezorg.nl

Doel: oordeel en bindend advies