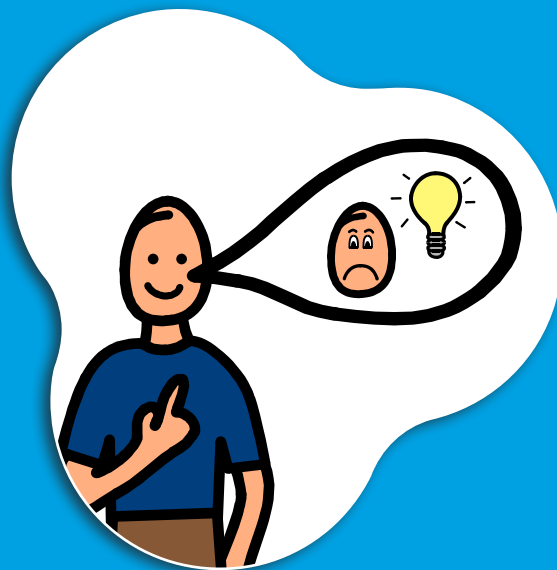




Koraal Groep

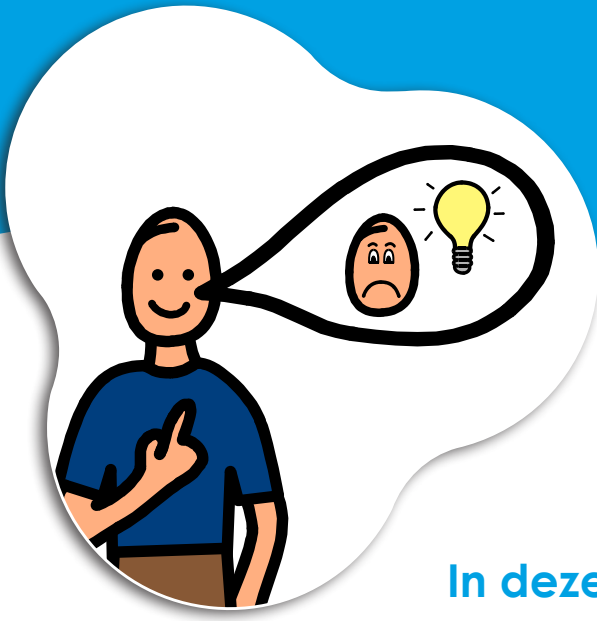
*Heb je een klacht?
Samen zoeken we een oplossing!*

Klachtenregeling



Heb je een klacht?

Samen zoeken we een oplossing!



In deze folder lees je wat je kunt doen
als je een klacht hebt.

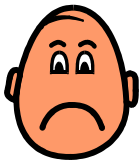
Koraal Groep



Koraal Groep

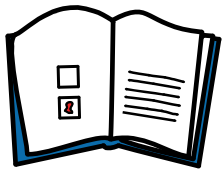
Koraal Groep wil graag dat je tevreden bent.
Tevreden over de manier waarop we met je omgaan.
Tevreden over de ondersteuning die je krijgt.
Zo kun jij de dingen doen die je graag wilt
en waar je goed in bent.

ontevreden



Soms lukt dat niet.
Je bent dan ergens ontevreden over.
Je hebt een klacht.
Het is belangrijk dat je praat over jouw klacht.
Dan zoeken we naar een oplossing.

folder



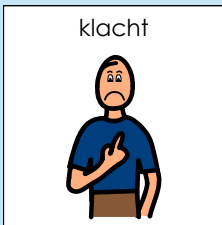
Koraal Groep heeft een klachtenregeling.
Daar staat in wat Koraal Groep doet met klachten.
Er staat ook in wat je zelf kunt doen.
En aan wie je hulp kunt vragen.
Dit staat kort in deze folder.

luisteren



Het lukt niet altijd om een klacht op te lossen.
Maar er wordt wel geluisterd.
Ook wordt altijd afgesproken wat anders kan.

Wat is een klacht?



Als jij laat weten dat je ontevreden over iets bent, dan is dat jouw klacht.

Wat kun je doen met jouw klacht?

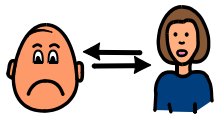
Er zijn 3 mogelijkheden.

- bespreken
- bemiddelen
- behandelen

Je kiest zelf wat je wilt doen.

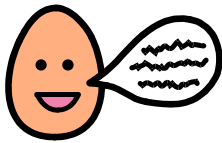
Bespreken

klacht bespreken



Als je een klacht hebt,
praat je hierover met je persoonlijk begeleider.
Je kunt ook met iemand anders praten.
Iemand die jij vertrouwt.

praten



Jij kent je persoonlijk begeleider goed.
Daardoor praat je gemakkelijk
met je persoonlijk begeleider over jouw klacht.
Je legt uit waar je ontevreden over bent.

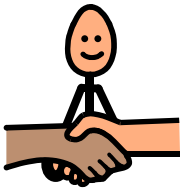
oplossing



Je persoonlijk begeleider probeert samen met jou
jouw klacht op te lossen.
Als dat lukt, ben jij tevreden en is jouw klacht weg.

Bemiddelen

bemiddelaar



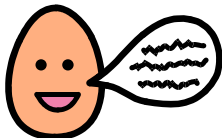
Soms ben je na het bespreken nog ontevreden.
Dan kun je kiezen voor een bemiddelaar.
Je kunt ook meteen kiezen voor een bemiddelaar.
Een bemiddelaar ondersteunt je
bij het zoeken naar een oplossing.

hulp



Je kunt hierbij hulp vragen.
Vraag aan je persoonlijk begeleider
of aan de vertrouwenspersoon
hoe je bij de bemiddelaar komt.

praten



De bemiddelaar praat samen met jou
en met de persoon waar jouw klacht over gaat.
Jullie praten over jouw klacht.

oplossing



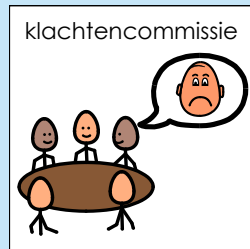
De bemiddelaar helpt jou en de ander om jouw klacht op te lossen.
Zijn jij en de ander tevreden?
Dan is er geen klacht meer.

zwijgen



De bemiddelaar mag niet met anderen over jouw klacht praten.
Dat mag alleen als jij het goed vindt.
Dit noemen we geheimhoudingsplicht.

Behandelen



Soms is door bespreken en bemiddelen
jouw klacht niet opgelost.

Dan kun je naar de klachtencommissie gaan.
Je kunt ook meteen naar de klachtencommissie gaan.
De mensen van de klachtencommissie
werken niet bij Koraal Groep.

De commissie is speciaal voor klachten van cliënten.
Jij kunt jouw klacht vertellen aan de commissie.
Of je kunt een brief schrijven.



Je kunt hierbij hulp vragen.
Bijvoorbeeld aan je persoonlijk begeleider.

luisteren



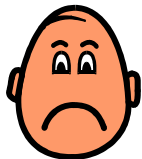
De klachtencommissie behandelt jouw klacht.
De mensen in de commissie luisteren naar jou.
En ze luisteren naar de persoon
waar jouw klacht over gaat.

directie



De klachtencommissie geeft advies aan de directie.
De directie kijkt hoe jouw klacht opgelost kan worden.

ontevreden



Soms ben je niet tevreden met de oplossing.
Dan kun je naar de geschillencommissie Zorg
Algemeen in Den Haag.
De centraal klachtenfunctionaris kan je vertellen wat
je moet doen.

Hulp vragen

hulp

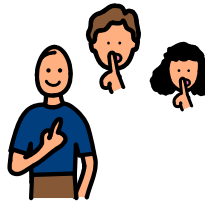


Een klacht oplossen is niet gemakkelijk.
Je kunt altijd hulp vragen.

cliëntvertrouwenspersoon



vertrouwing

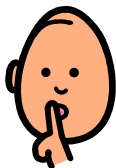


Dat kun je doen bij de vertrouwenspersoon
of iemand anders die jij vertrouwt.

Deze persoon kan je helpen bij:

- wat je kunt doen met jouw klacht
- het bespreken van jouw klacht
- het benaderen van een bemiddelaar
- het vertellen van jouw klacht aan de klachtencommissie
- het schrijven van een brief aan de klachtencommissie

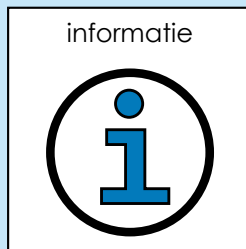
zwijgen



De vertrouwenspersoon praat alleen met anderen
over jouw klacht als jij dat goed vindt.

Dit noemen we geheimhoudingsplicht.

Meer informatie



Op deze plek hoort een brief.
Op deze brief staan namen van contactpersonen.
Zij kunnen helpen bij jouw klacht.

Zit hier geen brief?

Dan kun je een nieuwe brief halen bij:

- de vertrouwenspersoon
- het cliënten- en servicebureau

Op de site www.koraal.nl
staat ook de informatie over de klachtenregeling.



**Dit is een uitgave
van Koraal**

Valkstraat 14
6135 GC Sittard

Postbus 5109
6130 PC Sittard

info@koraal.nl
www.koraal.nl

2017

