



Blijf er niet mee zitten!

Informatie over de klachtenregeling voor jeugdzorg,
gehandicaptenzorg en arbeidsparticipatie



**Samen
op eigen
kracht**

Bij Koraal komen mensen op de eerste plaats. We vinden het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over onze dienstverlening én dat onze medewerkers prettig kunnen werken.

Wat is een klacht?

In iedere organisatie gebeurt er wel eens iets waar mensen het niet mee eens zijn. Koraal vindt het belangrijk hier op een juiste manier aandacht aan te besteden. We nodigen cliënten, hun ouders of verzorgers en onze medewerkers dan ook uit om het te melden als zij vinden dat zaken binnen Koraal anders hadden moeten of kunnen verlopen. Iedere klacht kan een kans zijn om onze aanpak en dienstverlening te verbeteren. In deze brochure lees je welke mogelijkheden onze klachtenregeling biedt. Het belangrijkste is dat je niet met een klacht blijft zitten; samen kunnen we tot de beste oplossingen komen!

- *samen kunnen we tot de beste oplossingen komen!*



Wat kun je doen?

Als je een klacht hebt, kun je hier op verschillende manieren mee omgaan. Koraal biedt medewerkers en cliënten verschillende mogelijkheden. Zo wordt altijd gezocht naar een oplossing die bij jou en bij de aard van de klacht past. We willen zoveel mogelijk stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken.

Als een direct gesprek met je collega, leidinggevende, hulpverlener of begeleider niet werkt of niet wenselijk is, kun je een beroep doen op een bemiddelaar. Kom je er samen niet goed uit, dan kun je je klacht nog voorleggen aan de klachtencommissie. Je kunt ook meteen naar de klachtencommissie gaan. Voor cliënten is er ook de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie Zorg Algemeen.

Op de volgende pagina's lees je meer over deze drie mogelijkheden. Je kunt deze bespreken met de centraal klachtenfunctionaris.

Maak je klacht kenbaar

Bespreken

Zeg het eerst tegen degene die ermee te maken heeft of bespreek het met je leidinggevende of begeleider.

Bemiddelen

Er kan een beroep gedaan worden op een bemiddelaar.

Behandelen

Zet zonodig een stap naar de klachtencommissie en/of geschillencommissie.

Geef elkaar de kans: bespreek het

Bij Koraal gaan we graag serieus en respectvol met elkaar om. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van al onze mensen luisteren. Als je een klacht hebt, dan nemen we die serieus. Heb je problemen met iemand binnen onze organisatie: geef hem zelf dan ook een kans om zijn kant toe te lichten.

Een probleem of klacht kun je vaak het beste eerst bespreken met degene om wie het gaat. Soms blijkt dan dat er een misverstand is of dat je samen heel gemakkelijk een oplossing vindt. Misschien heeft de ander er nog helemaal niet bij stilgestaan dat een situatie onplezierig is geworden of dat er een probleem is ontstaan. Als je je onvrede zo snel mogelijk bespreekt, voorkom je dat kleine ongenoegens uitgroeien tot grote problemen. Meestal kom je er samen wel uit.

- **Ben je ergens ontevreden over?**
 - **Maak je je zorgen of ben je ongerust?**
 - **Ben je het niet eens met een situatie?**
 - **Begrijp je iets niet en heb je vragen?**
- *Probeer het zo snel mogelijk te bespreken!*

Kies voor hulp: een bemiddelaar

Het probleem of ongenoegen bespreken is soms moeilijk. Misschien is het vervelend of lastig om zomaar op iemand af te stappen of kom je er samen niet uit. Dan kan het een oplossing zijn om een bemiddelaar in te schakelen.

Een bemiddelaar helpt je om samen in gesprek te komen en naar een oplossing te zoeken die goed is voor beide partijen.

Tijdens de gesprekken is het belangrijk om elkaar te laten uitspreken, naar elkaar te luisteren én elkaar te respecteren. Dat is niet zo vreemd, want je wilt er toch samen uitkomen. Je hebt altijd de mogelijkheid om een klacht direct te bespreken en/of te kiezen voor bemiddeling.

De derde mogelijkheid is je klacht te laten behandelen door de klachtencommissie. Dit kun je doen als je er onderling niet uitkomt of wanneer de klacht zo is dat je een oordeel van de klachtencommissie wilt hebben.



Wat als je een klacht indient?

Binnen Koraal zijn er twee klachtencommissies. Er is een klachtencommissie die de klachten van de cliënten behandelt. En er is er een voor medewerkers. Beide commissies zijn onpartijdig en onafhankelijk. Ze bestaan uit externe deskundigen die niet bij Koraal werken.

Je dient je klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie. Je ondertekent je schriftelijke klacht en zet er in ieder geval het volgende in:

- 1 Je naam en adres.
- 2 Welke datum het op dat moment is.
- 3 Een omschrijving van je klacht.
Als je dat weet, de naam van de persoon over wie jouwklacht gaat.
- 4 De reden van je klacht.

Cliënten kunnen dit ook mondeling doen; dan legt de commissie de klacht schriftelijk vast in overleg met de klager.

Je kunt alleen klagen over iets dat betrekking heeft op jezelf. De klacht kan te maken hebben met een situatie, een gebeurtenis of een in de organisatie bestaande gewoonte die je persoonlijk treft of die voor jou persoonlijk een probleem vormt.

Als je als cliënt vindt dat je niet zelf een klacht kunt indienen, dan kun je een vertegenwoordiger aanwijzen die het voor je doet.

Koraal is per 1 januari 2017 aangesloten bij de geschillencommissie Zorg Algemeen in Den Haag. Deze commissie neemt alleen een klacht van een cliënt (vertegenwoordiger) in behandeling als deze eerst bij de zorgaanbieder is ingediend.

Neem iemand in vertrouwen!

Van bespreken, bemiddelen tot behandelen: je kunt altijd beroep doen op een vertrouwenspersoon. Dit is een ondersteuner die er speciaal voor jou is. De vertrouwenspersoon adviseert je en begeleidt je bij de verschillende stappen die je kunt ondernemen. Iedere klager én persoon over wie geklaagd wordt kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

Op diverse locaties van Koraal zijn vertrouwenspersonen voor medewerkers en cliënten aanwezig. Je mag ook zelf iemand kiezen die je vertrouwt; bijvoorbeeld een collega of je persoonlijke begeleider. Op klachtenregelingkoraal.nl vind je een overzicht van de vertrouwenspersonen en hun contactgegevens.



En verder

Koraal staat voor respect, vertrouwen en een open en eerlijke communicatie. We waarderen de inzet en inbreng van medewerkers en cliënten. Iemand die onze organisatie verder helpt als klager, bemiddelaar of vertrouwenspersoon zullen we dan ook nooit benadelen als gevolg van zijn of haar actie. Wel verwachten we van iedereen eenzelfde respectvolle en eerlijke houding. Daar komen we samen verder mee!

Deze klachtenregeling is bedoeld voor persoonlijke aangelegenheden. Voor het melden van maatschappelijke misstanden verwijzen we naar de klokkenluidersregeling. Verder kun je bij ernstige zaken een civiele, strafrechtelijke, arbeidsrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure aanspannen. Deze procedures vallen buiten de klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is er voor alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers van Koraal. Daarnaast geldt de regeling ook voor derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de dienstverlening van Koraal (zoals vrijwilligers en stagiaires).

Meer informatie?

Wil je meer weten over de klachtenregeling?

Kijk dan op klachtenregelingkoraal.nl.

Hier vind je ook alle contactpersonen
en gegevens die gelden voor jouw locatie.

- klachtenregelingkoraal.nl



Koraal

Valkstraat 14
6135 GC Sittard
Postbus 5109
6130 PC Sittard
info@koraal.nl
koraal.nl

Uitgave 2017