



# Een klacht oplossen

Oktober 2022





# Klacht

Jij krijgt hulp van Koraal.

Koraal wil graag dat je tevreden bent.

Soms lukt dat niet.

Je bent ontevreden.

Dan heb je een klacht.

Een klacht wil je graag oplossen.

In deze folder staat uitleg.

Uitleg over hoe je een klacht oplost bij Koraal.

## Een klacht oplossen bij Koraal

Je hebt 4 keuzes om je klacht op te lossen.  
Elke keuze heeft een eigen kleur in deze folder.

### 1. Je lost je klacht op met de ander.

Lees meer op bladzijde 3.

### 2. Je vraagt hulp.

Lees meer op bladzijde 4.

### 3. Je dient je klacht in bij Koraal.

Lees meer op bladzijde 7.

### 4. Je dient je klacht in bij de commissie.

Lees meer op bladzijde 8.

**Kies zelf hoe je de klacht wilt oplossen.**

## 1. Je lost je klacht op met de ander

Je wilt je klacht met de ander oplossen.

Je praat met de persoon die te maken heeft met je klacht.

Samen praten jullie over je klacht.

Zo lossen jullie samen je klacht op.

## 2. Je vraagt hulp

Je wilt hulp bij het oplossen van je klacht.

Je vraagt hulp aan andere mensen.

Bijvoorbeeld:

- a. Hulp van mensen die je kent en vertrouwt
- b. Hulp van de klachtenfunctionaris van Koraal
- c. Hulp van de vertrouwenspersoon

Je beslist zelf aan wie je hulp vraagt.

Je kunt mensen ook **tegelijk** om hulp vragen.

Maar het kan ook om de beurt.

Je leest hierna hoe deze mensen jou kunnen helpen.

### a. Hulp van mensen die je kent en vertrouwt

Je kunt hulp vragen aan mensen die je kent en vertrouwt.

Bijvoorbeeld je ouders, vriend of begeleider.

Deze mensen kunnen naar je luisteren en advies geven.

### b. Hulp van de klachtenfunctionaris van Koraal



Je kunt hulp vragen aan Evelien Diederens.

Evelien is de klachtenfunctionaris van Koraal.

Ze praat met jou over je klacht.

En ze praat met de persoon die te maken heeft met je klacht.

Evelien helpt jullie om je klacht **samen** op te lossen.

Je kunt Evelien bellen of mailen.

Bellen: 06 13 69 59 27

Mailen: [klachtenfunctionaris@koraal.nl](mailto:klachtenfunctionaris@koraal.nl)

### c. Hulp van de vertrouwenspersoon

Je kunt altijd hulp vragen aan de vertrouwenspersoon.

Deze persoon kan helpen bij al je vragen.

Dus ook bij je klacht.

De vertrouwenspersoon is er voor jou.

De vertrouwenspersoon kan je helpen bij een gesprek over je klacht.

Of bij het schrijven van een brief over je klacht.

Of bij het indienen van je klacht.

Daarover lees je meer op bladzijde 7.

**Jij beslist zelf** welke hulp je wil van de vertrouwenspersoon.

Je kunt de vertrouwenspersoon **altijd** bellen of mailen.

Vraag aan je begeleider het telefoonnummer en het mailadres.



### 3. Je dient je klacht in bij Koraal

Je wilt je klacht indienen bij Koraal.

Evelien Diederer vertelt hoe een klacht indienen gaat.

Maak met Evelien een afspraak.

Je kunt Evelien bellen of mailen.

Bellen: 06 13 69 59 27

Mailen: klachtenfunctionaris@koraal.nl

#### **Beslissing**

Na het indienen van je klacht komt er een beslissing.

Je hoort dan welke oplossing er is voor je klacht.

En je hoort of je gelijk hebt of niet.

De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het indienen van je klacht bij Koraal.

## 4. Je dient je klacht in bij de commissie

Koraal heeft beslist over je klacht en de oplossing.

Maar je bent ontevreden met deze beslissing.

Je kunt dan je klacht indienen bij de commissie.

Dat is: **de geschillencommissie**.

In deze commissie werken mensen die **niet** van Koraal zijn.

Je moet eerst een beslissing hebben over je klacht van Koraal.

Pas dan kun je naar de commissie.

### **Beslissing**

De commissie beslist of je gelijk hebt of niet.

Iedereen **moet** doen wat deze commissie zegt.

De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het indienen van je klacht bij de commissie.



Koraal

Valkstraat 14

6135 GC Sittard

Postbus 5109

6130 PC Sittard

[info@koraal.nl](mailto:info@koraal.nl)

[koraal.nl](http://koraal.nl)



**Gemaakt en getest in Taal voor allemaal**  
**[www.taalvoorallemaal.com](http://www.taalvoorallemaal.com)**

