



Ontevreden of een klacht? Maak het bespreekbaar!

Informatie over de klachtenregeling van Koraal voor jeugdzorg,
gehandicaptenzorg, arbeidsparticipatie en onderwijs



Maak je klacht kenbaar

In iedere organisatie gebeurt er wel eens iets waar mensen het niet mee eens zijn. Bij Koraal vinden we het belangrijk om hier op een juiste manier aandacht aan te besteden. Iedere klacht kan een kans zijn om onze aanpak en dienstverlening te verbeteren. We nodigen cliënten, jongeren, leerlingen en hun ouders/wettelijk vertegenwoordigers dan ook uit om het aan te geven als zij vinden dat zaken binnen Koraal anders hadden moeten of kunnen verlopen.

Als je ontevreden bent of een klacht hebt, kun je hier op verschillende manieren mee omgaan. In deze folder lees je welke mogelijkheden er zijn.

Bespreken en bemiddelen

Koraal is een open organisatie; we willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken en stimuleren het om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken.

Als er onvrede is, bespreek het dan eerst met degene om wie het gaat of bijvoorbeeld met een groepsleider, medewerker, jobcoach of leidinggevende. Wanneer dit niet werkt of niet wenselijk is, dan kun je altijd bij iemand terecht die jou kan ondersteunen.

Behandelen

Kom je er samen niet uit, dan kun je een formele klacht indienen.

→ *Probeer het zo snel mogelijk te bespreken!*

Meer informatie?

Klachtroutes

De route die je als cliënt, jongere, leerling of ouder/wettelijk vertegenwoordiger kunt afleggen wanneer je ontevreden bent of een klacht hebt, is niet voor iedereen hetzelfde. Binnen Koraal zijn er verschillende klachtroutes, bijvoorbeeld:

- Klachtroute zorg
- Klachtroute jeugd
- Klachtroute onderwijs
- Klachtroute Sterk in Werk

Aan de naam van de klachtroute kun je zien welke klachtroute voor jou van toepassing is. Voor een cliënt uit de Langdurige Zorg bijvoorbeeld geldt de klachtroute zorg. Voor een jongere met een indicatie vanuit de Jeugdwet geldt de klachtroute jeugd en voor een leerling van één van onze onderwijslocaties is er de klachtroute onderwijs. Kom je er niet uit? De klachtenfunctionaris van Koraal kan jou verder helpen.

Van deze klachtroutes zijn aparte, overzichtelijke schema's gemaakt. We noemen dat stroomschema's. Zodat je in één oogopslag kunt zien, wat je kunt doen en bij wie je terecht kunt.

De stroomschema's kun je vinden op www.klachtenregelingkoraal.nl. Op deze website vind je verder nog veel meer informatie over de klachtenregeling van Koraal. Bijvoorbeeld ook over klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg (Wzd) of klachten over verplichte zorg (Wvggz).

Meer informatie of vragen?

Heb je na het lezen van deze folder en de informatie op de website www.klachtenregelingkoraal.nl nog vragen?

Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris van Koraal.

De klachtenfunctionaris kan jou ondersteunen of begeleiden, advies geven of informatie verstrekken.

Contactgegevens:

klachtenfunctionaris@koraal.nl
Tel. 06 – 13 69 59 27

Koraal

Poststraat 1
6135 KR Sittard
Postbus 5109
6130 PC Sittard
info@koraal.nl
koraal.nl

Uitgave 2022