

Stroomschema klachtroute jeugd

voor 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
met een externe vertrouwenspersoon:
- regio Limburg: het AKJ (www.akj.nl)
- regio Noord-Brabant: Adviespunt Zorgbelang (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: Klachtencommissie Jeugd van Koraal via de 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 voorzitter klachtencommissie Jeugd 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