

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Ga altijd eerst met elkaar in gesprek en probeer samen tot een oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt zijn er binnen de Jeugdwet verschillende opties. Het hangt af van de klacht en het traject dat de zorgaanbieder aanbiedt.

Het volgende traject is optioneel:

Informeel Stichting klachtenregeling kan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.
Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Nee ▶

De klachtenprocedure stopt.

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.



Formeel De klacht wordt in behandeling genomen. De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.
Is de klacht ontvankelijk?

◀ Nee

Ja ▾

De klacht wordt onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.
Is de klacht opgelost?

◀ Ja

Nee ▾

Bovenstaand traject is optioneel, biedt jouw zorgaanbieder dat traject niet aan, dan kun je direct terecht bij de klachtencommissie.

Neem contact op met Stichting klachtenregeling via info@klachtenregeling.nl. Zij geven de klacht in behandeling bij hun klachtencommissie.

De klachtencommissie zal vervolgens de klacht (opnieuw) beoordelen en uitspraak doen.

-



Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Ga met elkaar in gesprek. Lukt dit niet? Neem contact op met stichting klachtenregeling via info@klachtenregeling.nl. Stichting klachtenregeling bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder

Is er ruimte voor gesprek?

Informeel

Ja?

Stichting klachtenregeling kan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.

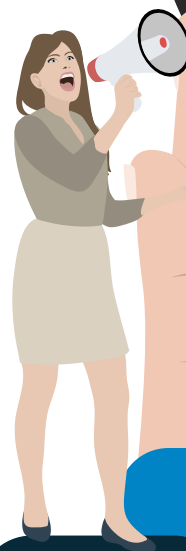
Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Nee ▸

De klachtenprocedure stopt.

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.



Nee?

De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.
Is de klacht ontvankelijk?

▹ Nee

Ja ▾

De klacht wordt in behandeling genomen en onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

Is de klacht opgelost?

▹ Ja

Nee ▾

De cliënt kan de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak.

Formeel