



Heeft u een klacht?



Informele route

**Klacht**

**Vorm** Gesprek  
**Met** Medewerker, leidinggevende en/of de onafhankelijke klachtenbemiddelaar  
**Doel** Samen een oplossing vinden.

Oplossing

Geen oplossing



Klacht afgehandeld



Formele route

**Formele klacht**

**Vorm** Brief of e-mail  
**Aan** Raad van bestuur of de regionale klachtencommissie.  
De raad van bestuur geeft binnen zeven dagen een advies over hoe de klacht verder behandeld wordt. De klachtencommissie beoordeelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de brief of e-mail.  
**Doel** Samen tot een oplossing komen.

Niet eens met het oordeel?

Geschillencommissie

Klachten ten aanzien van onvrijwillige zorg moeten ingediend worden bij de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg.

Bij de klachtencommissie zijn de volgende zorgaanbieders aangesloten:  
Azora, Careaz, De Gouden Leeuw Groep, Marga Klompé en Markenheem.