



Heeft u een klacht?



Informele route

**Klacht**

**Vorm** Gesprek  
**Met** Medewerker, leidinggevende en/of bestuurder. Een gesprek met een onafhankelijke klachtenbemiddelaar is ook mogelijk.  
**Doel** Samen een oplossing vinden

Oplossing

Geen oplossing



Klacht afgehandeld



Formele route

**Formele klacht**

**Vorm** E-mail of brief  
**Aan** Raad van bestuur of de klachtencommissie\*  
**Doel** De klachtencommissie geeft vanuit haar formele bemiddelaarsrol een oordeel over de klacht (binnen zes weken na ontvangst van de brief of e-mail)

Niet eens met het oordeel?

Geschillencommissie

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