

# Klachtenprocedure



U bent niet tevreden over de diensten die Korian Nederland levert. Daarover heeft u een klacht ingediend, of u overweegt dit te doen. Dan is het nuttig om de informatie in deze folder te lezen. Uw inbreng helpt ons om de dienstverlening te verbeteren. Klachten worden altijd met zorg behandeld.

## Klacht bij de desbetreffende medewerker/locatie



Wij vragen u deze klacht **eerst** kenbaar te maken op de zorglocatie, bij de medewerker die het betreft. Dit is geen verplichting, maar de praktijk leert dat een gesprek tussen iemand met een klacht en de betrokken medewerker in de eerste fase vaak voor beiden tot een positief resultaat leidt. Een gesprek biedt de mogelijkheid voor u en de betrokken medewerker om toe te lichten waarom op een bepaalde manier is gehandeld. Bent u niet tevreden met de oplossing? Neem dan contact op met de locatiemanager.



## Wat kunt u vervolgens verwachten?

Heeft de klacht niet geleid tot ernstige gevolgen? Dan ontvangt u binnen drie werkdagen een reactie van de locatiemanager. Dit hoeft nog geen oplossing te zijn. De locatiemanager zal samen met u en eventuele andere betrokkenen kijken naar een passende oplossing. Heeft de klacht geleid tot ernstige gevolgen? Dan ontvangt u binnen 48 uur een reactie van de locatiemanager.

## Onafhankelijke klachtencommissie

Het kan voorkomen dat u de klacht niet bij de medewerker of de locatie(manager) neer wil leggen. Dan kunt u de klacht indienen bij de interne klachtencommissie. De klachtencommissie stelt zich neutraal op en heeft oog voor de belangen van u en van de organisatie. De klacht komt in eerste instantie terecht bij de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon die onafhankelijk opereert van Korian. De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat u wilt bereiken met uw klacht, wat uw klacht precies inhoudt en doet vervolgens onderzoek. De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de voortgang. Klachten die bij Korian worden ingediend worden voorgelegd aan de interne klachtencommissie van Korian. De interne klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en diverse leden. De voorzitter behandelt en beoordeelt in eerste instantie de klacht. De leden van de klachtencommissie worden geraadpleegd al naar gelang de klacht binnen hun expertisegebied ligt.

## Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

U kunt op de volgende manieren een klacht indienen bij de klachtencommissie:

- 1 **Door een brief te sturen ter attentie van: Klachtenfunctionaris Korian, Mr. B.M. Teldersstraat 5 in Arnhem.**
- 2 **Per e-mail via [kwaliteit@korian.nl](mailto:kwaliteit@korian.nl)**

### Externe geschillencommissie

Indien u het niet eens bent met de beslissing van de klachtencommissie, kunt u een formele klacht indienen bij de (externe) geschillencommissie. Dit verzoek kunt u doen aan de voorzitter van de klachtencommissie, die uw verzoek zal doorsturen naar een externe instantie. Zij nemen uw klacht verder in behandeling.