

Wat wil de klager?



Een oplossing

Informele klacht

- Vorm** Open gesprek, e-mail, brief of klachtenformulier
- Met** Medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris *
- Doel** Samen oplossing vinden (binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging)

Oplossing

Geen oplossing

Een oordeel

Formele klacht

- Vorm** E-mail / brief / klachtenformulier
- Aan** Raad van Bestuur of de Regionale Onafhankelijke Klachtencommissie **
- Doel** Een oordeel geven (binnen 6 weken na ontvangst brief ***)

Niet eens met het oordeel?

Klacht afgehandeld

Geschillen- commissie

Doet bindende uitspraak over klacht

Kan gelimiteerde claim inwilligen (tot € 25.000)

Burgerlijke rechter

Doet bindende uitspraak over klacht

Kan gelimiteerde claim inwilligen

* Helpt en bemiddelt de cliënt

** BOPZ-klachten worden uitsluitend door de Regionale Onafhankelijke Klachtencommissie behandeld

*** Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken