



Wat wil de klager?



Een oplossing

Informele klacht

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

Oplossing

Geen oplossing



Klacht afgehandeld



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?

Geschillencommissie

Doet bindende uitspraak over klacht

Kan gelimiteerde claim inwilligen (tot € 25.000)

Burgerlijke rechter

Doet bindende uitspraak over klacht

Kan gelimiteerde claim inwilligen

- * KV: Helpt en bemiddelt de cliënt
- * CVP: staat cliëntvertegenwoordiger bij, mbt onvrijwillige zorg, is niet in dienst van Vitalis.
- ** Wzd-klachten worden uitsluitend door de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg behandeld
- *** Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken