

## Klachtenregeling cliënten Careander Kort en Krachtig

Let op: In dit schema lees je over de stappen die je kunt zetten. Je mag kiezen welke stappen je wilt nemen.

**Je bent ontevreden of je hebt een klacht. Dit kan je doen.**

**De eerste stap is erover praten. Dit kan met**

Je (persoonlijk) begeleider of iemand van je locatie

De teammanager waar je woont of werkt

**Samen zoeken jullie naar een oplossing!**



Kan je hulp gebruiken? Dan helpt de Cliëntvertrouwens-persoon (CVP) jou. Bijvoorbeeld samen oefenen. Of meegaan naar een gesprek.

**Ja het is gelukt! De klacht is opgelost**

**Nee het is niet gelukt. Ik heb nog een klacht**

**Je hebt geen klacht meer.**

**Je hebt nog geen oplossing. Stuur een brief of mail. Of vraag hulp bij de Clientvertrouwenspersoon.**

**Klacht per mail of brief sturen aan:**  
[Klachten@careander.nl](mailto:Klachten@careander.nl) of  
**Careander Klachtenfunctionaris**  
 Postbus 60  
 3840 AB Harderwijk

De klachten functionaris onderzoekt je klacht. \*1

Kind & Jeugd: Quasir\*2

WZD: KCOZ\* 2

Na onderzoek komt er een advies. Ze vertellen wat zij denken. Dat vertellen ze aan de bestuurder



Zij geven een uitspraak. De uitspraak is bindend.

De bestuurder vertelt jou wat er gaat gebeuren met jouw klacht.



**Het is gelukt. De klacht is opgelost**

**Nee het is nog niet gelukt. De klacht is nog niet opgelost**

\*1 Je kunt naar de geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

\*2 Je kunt in beroep bij de Rechtbank.