Klachtenbehandeling

Visio

Wat wil de klager?

Een oplossing

Informele klacht

Vorm: Open gesprek
Met: Medewerker, leidinggevende en/of klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon
Doel: Samen een oplossing vinden

Oplossing

Geen oplossing

Een oordeel

Formele klacht

Vorm: E-mail of brief
Aan: Raad van Bestuur of klachten- of geschillencommissie

Zorg

- **Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (GHC)**
  Doel: oordeel en bindend advies
  Kan schadevergoeding toekennen (tot € 25.000)
  Niet eens met uitspraak: mogelijkheid om naar de rechtbank te gaan

Onderwijs

- **Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO)**
  Doel: oordeel en niet-bindend advies
- **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**
  Doel: oordeel en niet-bindend advies
- **Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)**
  Doel: oordeel en bindend advies

Onvrijwillige zorg

- **Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**
  Doel: oordeel en bindend advies
  Kan schadevergoeding toekennen (tot € 25.000)
  Niet eens met uitspraak: mogelijkheid om naar de rechtbank en Hoge Raad te gaan

Jeugdwet

- **Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN)**
  Doel: oordeel en niet-bindend advies

Oordeel en advies naar:

Raad van Bestuur reageert op oordeel + advies richting klager

Klager

Eens met het oordeel

Oneens met het oordeel

Klacht afgehandeld

Verschillende mogelijkheden afhankelijk van soort commissie