

Klachtenregeling				
Nummer	302		Eigenaar	Directie
Pagina's	1 van 1		Wijzigingsdatum	15-01-2026

Stappenplan Klachtenafhandeling

Stap 1: Klacht bespreken met het aanspreekpunt.

De melder deelt zijn klacht laagdrempelig en direct.

Acties:

1. Luister actief naar de klacht.
2. Vraag door om de kern van de klacht duidelijk te krijgen.
3. Probeer samen een oplossing of afspraak te maken.
4. Vul samen 302.1 Klachtenformulier in.
5. Stuur het klachtenformulier naar admin@xtra-s.nl

Tijdspad: Binnen 10 werkdagen volgt er een terugkoppeling.

Stap 2: Klacht bespreken met de persoonlijk ondersteuner

Doel: Als het gesprek met het aanspreekpunt niet tot een oplossing leidt.

Wordt de zorgcoördinator betrokken.

Acties:

1. Herzie de klacht en eerdere acties.
2. Onderzoek alle mogelijke oplossingen.
3. Leg de uitkomst schriftelijk vast en communiceer dit naar de melder.

Tijdspad: Binnen 4 weken een reactie en voorstel van een oplossing.

Stap 3: Klacht melden bij de klachtenfunctionaris

Doel: Formele afhandeling door een onafhankelijke functionaris als eerdere stappen geen bevredigende oplossing bieden.

Wie: Klachtenportaal zorg

Acties:

1. Dien je klacht in via het klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl
2. Een klachtenfunctionaris van klachten portaal zorg neemt contact met de melder op.
3. Klachtenfunctionaris onderzoekt de daadwerkelijke klacht en gewenste oplossing.
4. De klachtenfunctionaris gaat in overleg met de zorgaanbieder.