# Schema klachtenregeling

U heeft een klacht

Neem contact op met uw hulpverlener.
Uw hulpverlener bespreekt klacht met u

Klacht opgelost?

ja → Evaluatie na 4 weken

nee

Klacht schriftelijk indienen bij directeur zorg van Arosa → U krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangst-bevestiging. Advies of uitspraak volgt 8 weken na ontvangst van de klacht

Klacht opgelost?

ja → Einde interne klachtenprocedure

nee

Klacht indienen bij de externe klachtencommissie → U krijgt een bevestiging dat de externe klachtencommissie het afhandelen van uw klacht overneemt. De klachten-commissie handelt de klacht binnen 8 weken af