

Cliënt en een klacht of geschil
**U BENT ONTEVREDEN
OVER UW ZORG**



1

U PRAAT OVER UW KLACHTEN MET UW ZORGVERLENER

Waarom en waarover
bent u precies ontevreden?

Is het een gevoel of is er echt iets mis gegaan?
Wilt u feedback geven, erkenning of excuses?

2

U KOMT SAMEN TOT EEN OPLOSSING

U voelt zich gehoord en gezien door uw
zorgverlener. Uw klacht is serieus genomen.

In de meeste gevallen is het probleem hiermee
opgelost.

3

OF U DIENT EEN FORMELE KLACHT IN

Door het gesprek met uw zorgverlener is uw
klacht niet opgelost.

De volgende stap is een 'formele klacht'
indienen bij de zorgbestuurder.

4

DE KLACHTENFUNCTIONARIS KAN ADVISEREN EN HELPEN

De onafhankelijke klachtenfunctionaris helpt
bij het indienen van de klacht.

Hij of zij kan ook bemiddelen en helpen bij het
komen tot een oplossing.

5

U MELDT UW KLACHT SCHRIFTELIJK BIJ DE ZORGAANBIEDER. DE BESTURDER ONDERZOEKT UW KLACHT GRONDIG EN KOMT MET EEN OORDEEL.

U ONTVANGT BINNEN 6 WEKEN EEN REACTIE.
DEZE TERMIJN KAN 4 WEKEN VERLENGD WORDEN.
DIT IS EEN VERPLICHTE STAP IN HET KLACHTPROCES.



6

U GAAT NAAR DE GESCHILLENINSTANTIE

U bent niet tevreden met de oplossing van de
zorgbestuurder.

U went zicht tot de Geschilleninstantie
waarbij de organisatie is aangesloten.

7

DE GESCHILLENINSTANTIE DOET UITSPRAAK BIJ BINDEND ADVIES

Iedere Geschilleninstantie hanteert eigen
regels. Lees die goed door.

De Geschilleninstantie kan een letselschade
vergoeding toekennen van max. € 25.000,-

8

U NEEMT GENOEGEN MET DE UITSPRAAK BIJ BINDEND ADVIES

U bent tevreden of u neemt genoeg met de
uitspraak van de Geschilleninstantie.

Misschien neemt u genoeg met minder dan
u verwacht had om van het proces af te zijn.

9

U GAAT NAAR DE KANTONRECHTER

U bent niet tevreden met de uitspraak of de
procedure. U dient binnen 2 maanden een
verzoek in tot vernietiging.

De rechter mag het bindend advies in
uitzonderlijke gevallen vernietigen.

10

ER ZIJN VERSCHILLENDE RIJKSERKENDE GESCHILLENINSTANTIES.
DE ZORGAANBIEDER IS VERPLICHT OP ZIJN WEBSITE TE
COMMUNICEREN BIJ WELKE GESCHILLENINSTANTIE
HIJ IS AANGELSDOTEN.

