

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Informeel

Ga met elkaar in gesprek of neem contact op met Stichting Klachtenregeling.

Stichting klachtenregeling bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder.

Is er ruimte voor gesprek?

Ja ▾

Stichting klachtenregeling kan dan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.

Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Klachtenprocedure stopt

Nee ▶

Nee ▶

Formeel

Klacht wordt in behandeling genomen. Ze onderzoeken de ontvankelijkheid van de klacht.

Is de klacht ontvankelijk?

Ja ▾

Nee ▾

Klachtenprocedure stopt

De klacht wordt onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Nee ▾

Klachtenprocedure stopt

De cliënt kan de klacht indienen bij de **geschilleninstantie**. Zij beoordelen de klacht opnieuw. Zij doen een bindende uitspraak en zijn bevoegd om boetes op te leggen tot €25.000,-

