

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 gaat met beide partijen in gesprek.

Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Klachtenprocedure stopt

Nee ▶

Formeel

Klacht wordt in behandeling genomen, mits de klacht ontvankelijk is.

Is de klacht ontvankelijk?

Ja ▾

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

Zijn de partijen het eens met de geboden oplossing?

Ja ▾

Klachtenprocedure stopt

Nee ▾

Klachtenprocedure stopt

Nee ▾

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

