

# Samen lossen wij uw klacht op!



Een goede klachtenregeling lost uw klacht op voordat het een geschil wordt.



## Stichting Zorggeschil

Postbus 1021, 7940 KA Meppel

06 512 225 05

[zorggeschil.nl](http://zorggeschil.nl)

## Zo lossen we het samen op!

Goede zorg vindt iedereen belangrijk. Toch gaat er helaas wel eens iets mis tussen cliënt en zorgverlener.

Wanneer u als cliënt ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, kunt u dit kenbaar maken. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is vastgelegd hoe uw klacht behandeld wordt.

Uw klacht moet gehoord en goed opgelost worden. Klachten kunnen gaan over uw behandeling, bejegening, de assistentie of de bereikbaarheid. Iedere zorgaanbieder heeft een wettelijke klachtenprocedure.

Al voor het indienen van uw klacht kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris u adviseren en bijstaan.

Wordt uw klacht niet opgelost dan kan een geschil ontstaan.

De geschilleninstantie neemt het geschil in behandeling en doet een bindende uitspraak. Deze instantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Stichting Zorggeschil is een erkende geschilleninstantie die onafhankelijk en bindend uitspraak doet.



## Wat kunt u doen met uw klacht?

Er zijn verschillende opties om uw klacht op te lossen voordat het een geschil wordt. De volgorde van uw acties is belangrijk. Iedere stap wordt als een 'zwaardere' stap gezien.

### 1) Goed gesprek met uw zorgaanbieder

Vaak is een klacht al op te lossen met een goed (informeel) gesprek met uw zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet immers weten waarmee u het niet eens bent.

### 2) Officiële klacht indienen

Werkt dit niet, dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit gaat via de vaste klachtenprocedure van de zorgaanbieder. Een onpartijdige klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen. Uw zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris te hebben. Hij adviseert en bemiddelt.

### 3) De geschilleninstantie oordeelt

Uiteindelijk kunt u naar een erkende geschilleninstantie. Zij nemen het geschil in behandeling en doen een bindende uitspraak. Is uw zorgaanbieder aangesloten bij Stichting Zorggeschil, dan kunt u bij ons uw geschil melden.

---

Stichting Zorggeschil - [zorggeschil.nl](http://zorggeschil.nl)

# Wanneer raakt **Stichting Zorggeschil** betrokken en wat doen ze dan precies voor mij?

-  1 U bent ontevreden over uw zorg.
-  2 U praat over uw klacht met uw zorgaanbieder.
-  3 U komt samen tot een oplossing. U kunt uw klacht loslaten.
-  4 U bent niet tevreden. U gaat een officiële klacht indienen. De klachtenfunctionaris kan u daarbij ondersteunen.
-  5 De klachtenfunctionaris geeft advies en staat u bij m.b.t. indienen van de klacht en bemiddelt eventueel bij het vinden van een oplossing.
-  6 U meldt uw klacht schriftelijk bij de zorgaanbieder. U ontvangt binnen zes weken een oordeel. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.
-  7 U bent niet tevreden met het oordeel. U meldt uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ) tenzij uw zorgaanbieder bij GZ is aangesloten. U betaalt 50 euro klachtengeld.
-  8 GZ doet een bindende uitspraak. U kunt veroordeeld worden tot een bijdrage van max 500 euro in de proceskosten. GZ kan u een schadevergoeding toekennen tot max 25.000 euro.
-  9 U neemt genoegen met de uitspraak. U kunt uw klacht loslaten.
-  10 U bent niet tevreden met de uitspraak. U kunt een verzoek tot vernietiging bij de kantonrechter indienen. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering.

**Meer informatie vindt u op  
[zorggeschil.nl](https://zorggeschil.nl)**