



1.
**U bent
ontevreden
over uw zorg.**



2.
**U praat over uw klachten
met uw zorgaanbieder.**



3.
**U komt samen tot een
oplossing. U kunt uw
klacht loslaten.**



4.
**U bent niet tevreden.
U meldt uw klacht bij de
onafhankelijke
klachtenfunctionaris.**



5.
**De klachtenfunctionaris geeft
advies en staat u bij m.b.t.
indienen van een klacht en
bemiddelt bij het komen tot een
oplossing.**



6.
**U meldt uw klacht schriftelijk bij de
zorgaanbieder. U ontvangt binnen 6
weken* een oordeel.**



7.
**U bent niet tevreden met het oordeel. U meldt
uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggeschil
(GZ) (tenzij uw zorgaanbieder bij GZ is aan-
gesloten) U betaalt € 50,- klachtengeld.**



8.
**GZ doet bindende uitspraak. U kunt veroordeeld
worden tot een bijdrage van max € 500,- in de
proceskosten. GZ kan u letselschade vergoeding
toekennen tot max € 25000,-**



9.
**U neemt genoegen met de uitspraak.
U kunt uw klacht loslaten.**



10.
**U bent niet tevreden met de uitspraak. U kunt
binnen 2 maanden na de uitspraak een verzoek
indienen tot vernietiging bij de Kantonrechter.**