

# Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

**Ga met elkaar in gesprek.** Lukt dit niet? Neem contact op met stichting klachtenregeling via [info@klachtenregeling.nl](mailto:info@klachtenregeling.nl). Stichting klachtenregeling bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder

**Is er ruimte voor gesprek?**

Informeel

Ja?

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

**Is de klacht opgelost?**

Ja ▾

Nee ▶

**De klachtenprocedure stopt.**

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.

De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

**Is de klacht ontvankelijk?**

◀ Nee

Ja ▾

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

**Is de klacht opgelost?**

◀ Ja

Nee ▾

De cliënt kan de klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak. Zij zijn bevoegd om een schadevergoeding op te leggen tot €25.000,-.

Formeel