

# KLACHTEN- EN GESCHILLEN STAPPENPLAN VOOR CLIËNTEN

Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Het is belangrijk dat u als cliënt tevreden bent over de zorg die u ontvangt. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn, dan is het goed om te weten welke stappen u kunt ondernemen om uw klacht kenbaar te maken en op te lossen.

## STAP 1

# Bent u ontevreden over uw zorg?

## Bespreek uw klacht met de zorgverlener!

Probeer eerst in een open gesprek met uw zorgverlener uw ontevredenheid te bespreken. Vaak leidt dit al tot een oplossing.

## STAP 2

### Schakel de klachtenfunctionaris in:

Leidt het gesprek niet tot een oplossing? Schakel de onafhankelijke klachtenfunctionaris in voor advies en bemiddeling.

## STAP 3

### Dien een officiële klacht in bij de zorgaanbieder:

Biedt het gesprek geen oplossing? Dien een formele klacht in. De klachtenfunctionaris helpt u daarbij. De zorgaanbieder reageert binnen zes weken (verlenging max. vier weken).

## STAP 4

### Leg uw geschil voor aan de geschilleninstantie:

Niet tevreden met het oordeel? Leg uw geschil voor aan geschilleninstantie Zorggeshil. U betaalt € 50,- klachtengeld. Binnen zes maanden volgt een bindende uitspraak (max. € 25.000 schadevergoeding).

## STAP 5

### Beroep bij de rechter:

Niet eens met de uitspraak? Dan kunt u binnen twee maanden na de uitspraak een verzoek tot vernietiging indienen bij de kantonrechter. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering.

## Belangrijke aandachtspunten:

### Kosten:

Bij het indienen van een geschil bij de geschilleninstantie betaalt u eenmalig € 50,- klachtengeld. Indien u in het ongelijk wordt gesteld, kunt u veroordeeld worden tot een bijdrage van maximaal € 500,- in de proceskosten.

### Schadevergoeding:

De geschilleninstantie kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-

### Termijnen:

De zorgaanbieder dient binnen zes weken na indiening van de klacht een oordeel te geven. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. De geschilleninstantie doet binnen zes maanden een bindende uitspraak.

### Stichting Zorggeshil

Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde  
085-273 32 19

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag, 9.00 – 17.00 uur  
[info@zorggeshil.nl](mailto:info@zorggeshil.nl)  
[www.zorggeshil.nl](http://www.zorggeshil.nl)

