



**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 aangesloten) 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 een schadeclaim 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.**