

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Informeel

Ga met elkaar in gesprek. Lukt dit niet? Neem contact op met Geschillen in de Zorg (GIDZ) via klachten@cbkz.nl. GIDZ bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder

Is er ruimte voor gesprek?

Ja?

GIDZ 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.

Formeel

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 klachtencommissie (GIDZ).

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak.