

U wilt een klacht indienen: wat zijn de mogelijke stappen?

Stap 1



Stap 2



Stap 3



Stap 4

Stap 1: Bespreek (zo mogelijk) eerst uw klacht met de zorgverlener

Omdat veel klachten gaan over communicatie en bejegening, lossen veel klachten hier al op.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing. Ga dan naar **Stap 2**

U heeft geen oplossing kunnen vinden. Dan meldt u uw klacht bij de Beroepsorganisatie (BO) van de therapeut

De **contactpersoon klacht-behandeling** helpt u de klacht te verhelderen en ondersteunt u – op basis van een helder stappenplan – en onderzoekt de opties om tot een vergelijk te komen tussen u en uw zorgverlener. Daartoe zijn verschillende mogelijkheden. Mogelijk betekent dit opnieuw contact met de zorgverlener.

Het kan ook betekenen dat de klacht wordt doorgezet naar een van de onafhankelijke klachten-functionarissen (**Stap 3**)

U wilt gebruik maken van een onafhankelijke klachten-functionaris?

De **contactpersoon klacht-behandeling** zorgt samen met u voor een heldere klacht-formulering en geeft deze informatie - in een beveiligde omgeving - door aan de onafhankelijke klachten-functionaris. Doel van deze stap is het vinden van een mogelijk vergelijk, volgens een goedgekeurde klachtenprocedure. Meestal lukt dit.

Lukt dit niet dan kunt u de klacht inbrengen bij de onafhankelijke Geschillencommissie

U wilt uw klacht door de Geschillencommissie laten behandelen?

- Als de klachtenprocedure (moet altijd eerst) geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd, kunt u bij de onafhankelijke [Geschillencommissie](#) [Complementaire zorg](#) - waar de zorgverlener (verplicht) bij is aangesloten - een Geschil indienen.
- De Geschillencommissie kijkt of de klacht [ontvankelijk](#) is; laat ruimte voor een schikking en doet waar gewenst een bindende uitspraak.
- Een evt. stap daarna naar de rechter leidt tot toetsing van het werk van de Geschillencommissie. Geen nieuw proces.

U en de zorgverlener

**via
Beroepsorganisatie**

**via Onafhankelijke
Klachtenfunctionaris**

**via Onafhankelijke
Geschillencommissie**