

# 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 klachtenfunctionarissen (**Stap 3**)

**U wilt gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris?**

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 klachtenfunctionaris. 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**