



**1.**  
**U bent  
ontevreden  
over uw zorg.**



**2.**  
**U praat over uw  
klachten met uw  
zorgverlener.**



**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.**



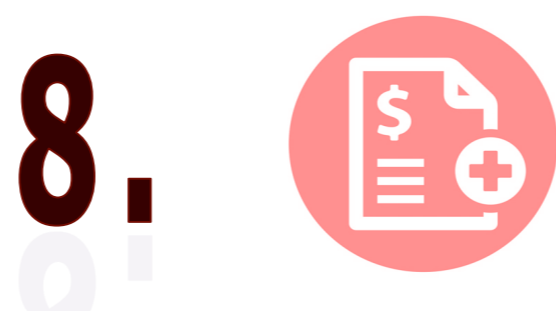
**5.**  
**Uw klacht wordt professioneel  
opgelost. U kunt uw klacht loslaten.**



**6.**  
**U bent niet tevreden. U meldt uw  
klacht schriftelijk bij de zorg-  
aanbieder. U ontvangt binnen 6  
weken\* een oordeel.**



**7.**  
**U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij de landelijke  
geschilleninstantie waarbij uw zorgaanbieder is  
aangesloten. (bij Geschilleninstantie Zorggeschil  
(GZ) betaalt u € 50,- instapgeld)**



**8.**  
**GZ doet bindende uitspraak. U kunt veroordeeld wor-  
den tot een bijdrage van max € 500,- in de proces-  
kosten bij bv. bewust onterecht klagen. GZ kan u een  
schadeclaim toekennen tot max € 25000,-**



**9.**  
**U neemt genoeg met de uitspraak.  
U kunt uw klacht loslaten.**



**10.**  
**U bent niet tevreden met de procedure. U kunt  
binnen 2 maanden na de uitspraak naar de  
Kantonrechter met uw procedurele bezwaren.**