



**1. Uw cliënt is ontevreden over zijn/haar zorg.**



**2. U doet uw uiterste best het probleem op te lossen. Als dit niet lukt wijst u op de klachtenprocedure en op de *onafhankelijke* Klachtenfunctionaris (KF).**



**3. De opgeleide en onafhankelijke klachtenfunctionaris (KF) geeft gratis advies over- en/of helpt uw cliënt met het indienen van de klacht.**



**4. De kosten voor een KF, al dan niet op afroep (bv. via Quasir) zijn voor uw rekening. U kunt zich hiertegen verzekeren.**



**5. Binnen 6 weken na indiening van de klacht dient u een gemotiveerd oordeel te geven over de klacht.**



**6. Uw cliënt is nog altijd niet tevreden. De klachtenfunctionaris wijst op de mogelijkheid tot- en de weg naar erkende Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ)**



**7. GZ doet bindende uitspraak. U kunt veroordeeld worden tot een schadevergoeding van max. € 25.000,- De kosten voor behandeling van een geschil bedragen gemiddeld € 2700,- en zijn voor uw rekening.**



**8. Uw cliënt betaalt eenmalig € 50,- klachtengeld voor het melden en kan veroordeeld worden tot een bijdrage van max. € 500,- aan de behandelingskosten.**



**9. Voor de kosten van behandeling en/of een veroordeling tot schadevergoeding kunt u zich verzekeren via een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.**

