

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Ga altijd eerst met elkaar in gesprek en probeer samen tot een oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt zijn er binnen de Jeugdwet verschillende opties. Het hangt af van de klacht en het traject dat de zorgaanbieder aanbiedt.

Het volgende traject is optioneel:

Informeel

Geschillen in de Zorg (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 klacht wordt in behandeling genomen. De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

Is de klacht ontvankelijk?

▸ Nee

Ja ▾

De klacht wordt onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

Is de klacht opgelost?

▸ Ja

Nee ▾

Bovenstaand traject is optioneel, biedt jouw zorgaanbieder dat traject niet aan, dan kun je direct terecht bij de klachtencommissie.

Neem contact op met Geschillen in de Zorg (GIDZ) via **klachten@cbkz.nl**.

De klachtencommissie zal vervolgens de klacht (opnieuw) beoordelen en uitspraak doen.

-

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Informeel

Ga met elkaar in gesprek. Lukt dit niet? Neem contact op Geschillen in de Zorg 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 geschilleninstantie.

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak. Zij zijn bevoegd om een schadevergoeding op te leggen tot €25.000,-.