Klachtenprocedure

Wat wil de klager?

Een oplossing

Informele klacht

Vorm Open gesprek

Met Behandelaar, team- of regioleider of klachten-functionaris

Doel Samen oplossing vinden

Oplossing

Geen oplossing

Een oordeel

Formele klacht

Vorm E-mail of brief

Met Directie / aangewezen persoon of klachtencommissie

Doel Een oordeel geven (binnen zes weken na ontvangst brief*)

Eens met het oordeel?

Niet eens met het oordeel?

Geschillen-commissie

Doet bindende uitspraak over klacht

Kan gelimiteerde claim inwilligen (tot €25.000)

Burgerlijke rechter

Doet bindende uitspraak over klacht

Kan ongelimiteerde claim inwilligen

Tuchtcollege

Geeft oordeel over werk van zorgverlener

Kan maatregel opleggen aan zorgverlener

Klacht afgehandeld

*termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met vier weken

novicare
grensverleggend