# Ik heb een probleem met mijn zorgaanbieder. Wat moet ik doen?

Bent u al in gesprek gegaan met hem of haar?

JA

NEE

Het is goed om problemen uit te spreken en samen op zoek te gaan naar een oplossing.

Lukt het op geen enkele manier om het probleem samen op te lossen?

NEE

Ga naar klachtenregeling.nl of bel naar 085-4858560 en meld uw klacht bij de klachtenfunctionaris.
De klachtenfunctionaris kan u naar wens helpen bij het indienen van de klacht en bespreekt de klacht met uw zorgaanbieder. Vervolgens vertelt hij u binnen 2 weken of er een oplossing is.

Is er een oplossing?

JA

NEE

De klacht wordt officieel in behandeling genomen.

De klachtenfunctionaris informeert u over de datum van behandeling. Ook vertelt hij of er een persoonlijk gesprek zal plaatsvinden of er alleen een schriftelijke toelichting nodig is. Eventueel worden deskundigen betrokken bij de behandeling van de klacht.

Uw zorgaanbieder stuurt u binnen zes weken een schriftelijke mededeling.

Hierin staan de redenen, de beslissingen en de maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Kunt u zich hierin vinden?

JA

NEE

U gaat in beroep bij de geschilleninstantie van uw zorgaanbieder. Hieruit volgen vier mogelijke scenario's:

- De klacht is niet ontvankelijk;
- De klachtenfunctionaris is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;
- De klacht is ongegrond;
- De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

JA

Hier stopt de klachten-procedure

Uw zorgaanbieder stuurt u binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke reactie, samen met een afschrift van de klachtenfunctionaris. Heeft de klachtenfunctionaris ook advies gegeven over maatregelen die getroffen kunnen worden? Dan staat er ook beschreven hoe de zorgaanbieder daarmee om zal gaan.

Uw zorgaanbieder is aangesloten bij SoloPartners