



Klachtenprocedure Zorg Regeling

Klachtenprocedure – Wat moet u doen bij een klacht?

1. Klacht indienen bij Zorg Regeling

Gebruik het [contactformulier op onze website](#) en beschrijf kort uw klacht.

2. Gesprek met uw zorgaanbieder

- Wij nemen contact met u op om uw klacht te bespreken.
- Doel: samen tot een oplossing komen.
- **Opgelost?** Dan stopt de procedure.

3. Niet opgelost?

- Neem contact op met GIDZ – Geschillen in de Zorg.
- GIDZ kijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen u en de zorgaanbieder.

4. Informele bemiddeling door GIDZ

- GIDZ kan met beide partijen in gesprek gaan om te bemiddelen.
- **Opgelost?** Dan stopt de procedure.

5. Formele behandeling door GIDZ

- Als bemiddeling niet mogelijk is, onderzoekt GIDZ eerst of uw klacht ontvankelijk is.
- Niet ontvankelijk: procedure stopt.
- Wel ontvankelijk: GIDZ onderzoekt uw klacht en voert hoor en wederhoor uit.
- **Opgelost?** Dan stopt de procedure.

6. Geschilleninstantie

Is er nog steeds geen oplossing?

- Dan kunt u uw klacht indienen bij de **geschilleninstantie**.
Zij:
 - Beoordelen uw klacht opnieuw
 - Doen een bindende uitspraak
 - Kunnen een schadevergoeding tot €25.000 opleggen

7. Contactgegevens CIDZ

GIDZ (Geschillen in de Zorg)

Postadres: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem

E-mail: klachten@cbkz.nl

Telefoon: 0183 - 682 829

Website: <https://geschillenindezorg.nl>