



**Merkbaar  
betere zorg**

**DE NIEUWE WET**  
*Kwaliteit, klachten  
en geschillen zorg*



## Klacht cliënt over zorgverlening

### De oude situatie

#### Klachtencommissie



Oordeelt over de klacht en geeft, een niet bindend, advies aan de zorgaanbieder

Bestuurder beslist

Niet mee eens?



#### Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan ongelimiteerd schadevergoeding toekennen

### De nieuwe situatie

#### Open gesprek tussen cliënt en zorgverlener



Klachtenfunctionaris



Informeel, vormvrij en oplossingsgericht



Bestuurder beslist binnen zes weken

Kom je er samen niet uit?



#### Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan ongelimiteerd schadevergoeding toekennen



#### ONAFHANKELIJKE Geschillen- instantie

Bindende uitspraak en kan gelimiteerd schadevergoeding toekennen