

WAT	WIE	WANNEER
Titel: Publieksfolder geschillen	Gericht op (organisatieonderdeel): Q-support	Aanmaakdatum: 18 maart 2015
Aard van het document: Informatievoorziening	Inhoudsverantwoordelijke: Bestuurssecretaris Q-support	Laatste wijziging: 28 september 2015
Versie: 1	Verantwoordelijke / eigenaar (functie): Directeur Q-support	Vastgesteld op: 1-10-2014
Trefwoorden: Geschillencommissie, inhoudelijke beslissing, u wordt gehoord		Evaluatiedatum: 1 juli 2015

I. Inhoud

Onze geschillenprocedure

De directeur-bestuurder van stichting Q-support brengt U schriftelijk op de hoogte indien sprake van een inhoudelijke beslissing aangaande de eigen dienstverlening of financiering van onderzoek.

Wat als ik het niet met deze beslissing eens ben?

Als u het niet met deze beslissing eens bent, dient u dat binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit kenbaar te maken op een daarvoor bestemd formulier, op te vragen bij de organisatie. U stuurt dit formulier naar:

Stichting Q-support

T.a.v. de Geschillencommissie

Rijnstraat 4

5215 EK 's-Hertogenbosch

Wat staat er in het formulier?

- de reden dat U het niet eens bent met de beslissing;
- uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres;
- een kopie van de brief met de inhoudelijke beslissing;
- uw handtekening;
- stuur ook kopieën mee van informatie die volgens U voor uw geschil belangrijk is.

Nadat ons secretariaat uw formulier (of geschil) heeft ontvangen, krijgt U hiervan een bevestiging. Binnen twee weken ontvangt U bericht of het geschil in behandeling wordt genomen dan wel dat een datum voor mondelinge behandeling zal worden bepaald, met mededeling van de datum, tijdstip en locatie van de hoorzitting. De hoorzitting zal plaatsvinden binnen zes weken nadat U het geschil heeft ingediend. Indien sprake is van uitstel van behandeling wordt U hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met vermelding van de termijn waarop het verzoek zal worden behandeld.

Wat moet ik mij voorstellen bij de behandeling van een geschil?

Bij de behandeling van uw geschil vindt hoor en wederhoor plaats. Dat wil zeggen dat er een hoorzitting plaatsvindt waarbij U en de betrokken partij (en) in de gelegenheid worden gesteld het geschil nader toe te lichten. De hoorzitting vindt plaats op een neutrale locatie. De Geschillencommissie spreekt zich uiterlijk binnen zes weken na de zitting waarin het geschil is behandeld, schriftelijk uit. De Geschillencommissie heeft de mogelijkheid deze periode eenmalig te verlengen met ten hoogste zes weken en dient dit schriftelijk aan U mede te delen. De uitspraak van de Geschillencommissie is met redenen omkleed en in de vorm van een bindend advies.

Adressen

Geschillencommissie Q-support

Rijnstraat 4

5215 EK 's-Hertogenbosch

E-mail: geschillen@q-support.nu