

WAT	WIE	WANNEER
Titel: Publieksfolder klachten	Gericht op (organisatieonderdeel): Q-support	Aanmaakdatum: 18 maart 2015
Aard van het document: Informatievoorziening	Inhoudsverantwoordelijke: Bestuurssecretaris Q-support	Laatste wijziging: 12 oktober 2015
Versie: 1	Verantwoordelijke / eigenaar (functie): Directeur Q-support	Vastgesteld op:
Trefwoorden: Persoonlijk gesprek, beroep, uw mening horen wij graag		Evaluatiedatum: 1 juli 2015

I. Inhoud

Onze klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat U niet tevreden bent over onze dienstverlening of zich onprettig voelt door bepaalde gedragingen van onze medewerkers. In dat geval bieden wij U de gelegenheid om een klacht in te dienen. Bespreek uw klacht eerst met de betreffende medewerker. Een persoonlijk gesprek lost in zo'n situatie vaak veel op. Het kan echter voorkomen dat U niet tot een bevredigende oplossing komt.

Hoe en waar kan ik klachten doorgeven?

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- 1. Telefonisch:** U kunt ons op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur bereiken op telefoonnummer: 073-610 00 010.
- 2. Schriftelijk:** stuur uw klacht per mail of per post op naar ons kantoor. U ontvangt altijd binnen vijf werkdagen van ons een ontvangstbevestiging.
- 3. Via Zorgbelang Gelderland:** bespreek uw klacht met een vertrouwenspersoon (Y. Troost) van Zorgbelang in uw eigen provincie. Zij kunnen U ondersteunen bij het indienen van de klacht.

Hoe ziet mijn klacht eruit?

Uw klacht dient zo duidelijk en beknopt mogelijk omschreven te worden. Ook is het van belang dat U aangeeft wanneer uw klacht is ontstaan en tegen wie uw klacht is gericht.

Hoe wordt mijn klacht afgehandeld?

De directeur-bestuurder komt eerst met een voorstel hoe uw klacht af te handelen. Dit kan bijvoorbeeld een gesprek zijn tussen U en beklagde. Binnen zes weken na het indienen van de klacht ontvangt U een brief met een antwoord van de directeur-bestuurder van stichting Q-support. In deze brief wordt ook aangegeven hoe de verdere afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden. Indien U niet tevreden bent met het antwoord of de verdere afhandeling, dan kunt U zich wenden tot Zorgbelang in uw eigen provincie. Zij treden op als vertrouwenspersoon door met U en ons in gesprek te treden om te komen tot een passende oplossing.

Adressen

Stichting Q-support
T.a.v. directeur mevr. J.P.M.M.A. de Groot
Rijnstraat 4
5215 EK, 's-Hertogenbosch
Telefoon: 073-6100010
E-mail: klachten@q-support.nu

Zorgbelang Gelderland
Vertrouwenspersoon Y. Troost
Weerdjesstraat 168
6811, JH Arnhem
Telefoon: 026- 384 28 26 (bereikbaar tijdens kantooruren)
E-mail: info@zorgbelang gelderland.nl
Website: www.zorgbelang gelderland.nl

II. Verwijzingen

De publieksfolder klachten is te downloaden via de website www.q-support.nu of te bestellen via het secretariaat van Q-support:

Rijnstraat 4
5215 EK, 's-Hertogenbosch
Telefoon: 073-6100010
E-mail: info@q-support.nu