

Klachten en geschillen

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Q-support.

Wanneer u daar een klacht over heeft, vragen wij u:

1. De klacht eerst te bespreken met de persoon die het betreft.
2. Mocht dat niet leiden tot het gewenste resultaat, stuur dan uw klacht schriftelijk naar de directeur-bestuurder van Q-support, Annemieke de Groot, per mail: a.de.groot@q-support.nu of per brief Q-support, t.a.v. Mevr. A. de Groot, Goudsbloemvallei 1, 5237 MH, 's-Hertogenbosch en noteer *Vertrouwelijk* op de envelop.
3. Annemieke de Groot zal u uitnodigen voor een persoonlijk gesprek om de klacht te bespreken en daar zo mogelijk samen met u een oplossing voor te vinden.

Bent u na deze stappen niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. Quasir is een onafhankelijke instantie voor klachten en geschillen waar Q-support zich bij heeft aangesloten. Onderstaand zie u de stappen die Quasir dan achtereenvolgens zet.

De klachtenfunctionaris van Quasir kunt u bereiken via:

085-4874012, 06-0603906 | administratie@quasir.nl | www.quasir.nl

Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen
Academy opleidingen en trainingen

QUASIR
GROEP

1.



Uw cliënt, diens nabestaande of vertegenwoordiger is ontevreden/ heeft een klacht.

6.



Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt verwijst KF voor verdere behandeling terug naar zorgaanbieder.

2.



Klager wendt zich tot Klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. KF adviseert over- helpt bij formulieren van klacht en onderzoekt mogelijke oplossing.

7.



KF wijst op de mogelijkheid om geschil na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan Geschilleninstantie waarbij zorgaanbieder is aangesloten.

3.



Klager laat zich gratis bijstaan door KF. Klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Klager wordt op de hoogte gehouden van voortgang.

8.



Klager dient schriftelijk een klacht in bij zorgaanbieder.

4.



KF draagt zorg voor bemiddeling en past hoor/ wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

9.



Klager ontvangt uiterlijk binnen 6 weken* schriftelijk bericht terug over de beslissing, maatregelen en termijn van realisatie.

*Kan met 4 weken verlengd worden indien vereist

5.



KF maakt geen inhoudelijk verslag; wel verslag van proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd.



www.quasir.nl