1.

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

2.

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

3.

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

4.

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

5.

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

6.

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

7.

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

8.

Klager dient schriftelijk een klacht in bij zorgaanbieder.

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**

QUASIR

www.quasir.nl