

# Zorgvuldige klachtenbehandeling: stap voor stap

Een klacht is nooit helemaal te voorkomen. Cruciaal is dan hoe de klacht wordt afgehandeld. Want bovenal wilt u serieus genomen worden. Door zorgvuldige klachtenbehandeling is het geschonden cliëntenvertrouwen vaak weer terug te winnen. Hieronder ziet u welke stappen de onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Quasir doorlopen met zowel u als de zorgaanbieder.

-  **1** U bent ontevreden met de geleverde zorg en wilt een klacht indienen. U bespreekt dit allereerst met de zorgaanbieder. Komt u er niet uit, dan gaat u naar stap 2.
-  **2** U kiest, indien gewenst, ervoor om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. (U kunt ook direct naar stap 7.) De KF biedt ondersteuning en advies. Dit begint bij luisteren en ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt de KF samen met u naar passende oplossingsrichtingen.
-  **3** De KF luistert naar het verhaal van de zorgaanbieder. De KF houdt u en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.
-  **4** Indien door u en de zorgaanbieder gewenst bemiddelt de KF tussen beide partijen. Voor bemiddeling is instemming nodig van beide partijen. De KF neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in. De KF zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.
-  **5** De KF van Quasir is een onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft eventueel de afspraken op die u en de zorgaanbieder met elkaar maken. Er wordt geen verslag gemaakt.
-  **6** Bereiken u en de zorgaanbieder geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan informeert de KF u welke vervolgstappen er nog mogelijk zijn.
-  **7** U kunt de klacht schriftelijk sturen aan de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. De KF ondersteunt u bij het formuleren van de klacht. De zorgaanbieder moet binnen 6 weken antwoorden.
-  **8** Kunt u zich niet vinden in de antwoorden van de zorgaanbieder? Dan wijst de KF u op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Na stap 8 kan de klacht ingediend worden bij de geschilleninstantie. De geschilleninstantie doet binnen zes maanden een bindende uitspraak. Onderdeel hiervan kan een schadevergoeding zijn van maximaal € 25.000.

Contact met de klachtenfunctionaris van Quasir:  
Per e-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)  
Per telefoon: 06-48445538

**QUASIR**   
GROEP  
HET ONAFHANKELIJK PERSPECTIEF