

Klachten

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?

Mocht u ontevreden zijn over onze geleverde zorg dan willen wij dat graag weten. En willen we dit met u bespreken om tot een oplossing te komen.

U kunt uw onvrede of ongenoegen het beste eerst bespreken met de betrokkene en/of diens leidinggevende. Soms is dat al genoeg om tot een oplossing te komen. Wacht hier niet te lang mee. Wanneer in een vroeg stadium een oplossing wordt gevonden, voorkomt dat veel onbehagen.

Komen we er onderling niet uit, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan u desgewenst:

- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld middels een bemiddelingsgesprek) *en/of*
- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht *en/of*
- bijstaan bij het formuleren van de klacht.

Het is uw eigen keuze of u hier gebruik van wilt maken. Hieraan zijn voor u als klager geen kosten verbonden, deze kosten worden in rekening gebracht bij de zorginstelling.

Klachtenfunctionaris

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:

Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:

- E-mail: bemiddeling@quasir.nl
- Telefoon: 085-4874012
- Post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl.

Op het moment dat u daadwerkelijk een klacht indient is deze klachtenregeling van toepassing. U kunt het document hier downloaden: [Klachtenregeling Quasir/Visserhuis \(augustus2023\).pdf](#)