

1



Uw cliënt, of diens vertegenwoordiger of nabestaande, is ontevreden maar wil nog niet formeel een klacht indienen. Hij/zij bespreekt dit allereerst met de aangeklaagde. Komen de partijen er niet uit, dan volgt stap 2.

2



Klager kiest, indien gewenst, ervoor om contact op te nemen met klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. (Klager kan ook direct naar stap 7.) KF biedt ondersteuning en advies. Dit begint bij luisteren en ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt KF samen met klager naar passende oplossingsrichtingen.

3



KF luistert naar het verhaal van de aangeklaagde. KF houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.

4



Indien gewenst door klager en aangeklaagde bemiddelt KF tussen beide partijen. Voor bemiddeling is instemming nodig van beide partijen. KF neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in. KF zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.

5



KF is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft de afspraken op die klager en aangeklaagde met elkaar maken.

6



Bereiken klager en aangeklaagde geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan onderzoekt KF samen met klager welke vervolgstappen er nog mogelijk en gewenst zijn.

7



Klager kan de klacht schriftelijk sturen aan het bestuur van de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. KF ondersteunt klager bij het formuleren van de klacht. De bestuurder moet binnen zes weken antwoorden.

8



Kan klager zich niet vinden in de antwoorden van het bestuur? Dan wijst KF klager 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.