

Klachtenregeling Zorgaanbieder (zie ook artikel 14 Algemene Voorwaarden Wkkgz Quasir)

Deze klachtenregeling is van toepassing op zorgverlening uitgevoerd door de zorgaanbieder die valt onder de Wkkgz of de instelling/organisatie die vrijwillig de Wkkgz volgt op het gebied van klachten en geschillen en waartegen op grond van de Wkkgz een klacht kan worden ingediend. *

1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening* kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
2. Klager kan zich desgewenst gratis wenden tot een door de zorgaanbieder aangewezen klachtenfunctionaris teneinde zich gratis te laten:
 - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
 - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
 - bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Klager of diens vertegenwoordiger kan zich hiertoe wenden tot de klachtenfunctionaris van Quasir, mits de zorgaanbieder een abonnement heeft afgesloten bij Quasir waarvan de geldigheidsduur nog niet is verstreken.

Een verzoek om advies/bijstand door de klachtenfunctionaris dient schriftelijk of telefonisch te worden gericht aan de afdeling klachtenbemiddeling van Quasir via onderstaande contactgegevens:

- 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.

* Deze klachtenregeling is van toepassing op zorgverlening die valt onder de Wkkgz en waartegen op grond van de Wkkgz een klacht kan worden ingediend. De Jeugdwet kent een eigen klachtenregeling. De Wzd en Wvvgz kennen eveneens een eigen klachtenregeling, voor zover betrekking hebbende op onvrijwillige zorg.

3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing, welke enkel kan plaatsvinden met instemming van klager en zorgaanbieder.
5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

8. Met bijstand van klachtenfunctionaris Quasir

De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:

- a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
- b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
- c. Indien klager zich wenst te laten bijstaan bij het vinden van een oplossing, dan zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen:
 - i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling, welke enkel kan plaatsvinden met instemming van klager en zorgaanbieder;
 - iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - iv. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
 - vi. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.
 - vii. Indien de situatie als bedoeld in sub vi van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.