

Stappenplan klachten melden

Stap 1 :

Bespreek uw klacht eerst met degene die het betreft. Komt u er niet uit, ga dan door naar stap 2.

Stap 2 :

Besprekt u de klacht liever met een leidinggevende, bijvoorbeeld de zorgmanager of operationeel directeur, neem dan contact met 1 van hen.

Stap 3 :

Besprekt u de klacht liever met de interne klachtenfunctionaris, vul dan het klachtenformulier in op onze website. Binnen 1 werkweek ontvangt u reactie op uw bericht.

Stap 4 :

Brengt het gesprek met de interne klachtenfunctionaris niet de gewenste uitkomst dan kunt u contact opnemen met Quasir, onze externe klachtenfunctionaris.

Stap 5 :

Quasir bemiddelt tussen u en de Zorgboom om zo tot een goede oplossing te komen. Zij adviseren u desgewenst over andere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken.

Stap 6 :

Indien de bemiddeling met Quasir niet het resultaat geeft waarop u hoopte, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen. Quasir ondersteunt u bij het opstellen ervan. U ontvangt uiterlijk 6 weken na ontvangst reactie.

Stap 7 :

Indien u zich niet kan vinden in het antwoord wat u krijgt op uw schrijven, kunt u uw klacht voorleggen bij Stichting Zorggeschil. Zij kunnen een bindend advies uitspreken.

Stap 8 :

Indien u tevreden bent met het bindende advies, kunt u de klacht los gaan laten. Indien u het niet eens bent hoe de procedure is verlopen kunt u dit binnen 2 maanden kenbaar maken bij de kantonrechter.