

KLACHTENBEHANDELING

IN 8 STAPPEN

STAP 1: MINNELIJKE KLACHTENBEHANDELING

U bent ontevreden maar wilt nog niet formeel een klacht indienen. U bespreekt dit allereerst met uw therapeut. Komt u er niet uit, dan volgt stap 2.

STAP 2: HET GESPREK MET DE KLAGER

U kiest, indien gewenst, ervoor om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris (hierna te noemen KF) van Quasir. U kunt de KF bereiken op telefoonnummer 06-48 44 55 38. De KF hoort de klacht aan en laat u hierop reflecteren. Vaak is het bieden van een luisterend oor al voldoende om het gevoel van onvrede weg te nemen. Zo niet, bespreekt de KF mogelijke vervolgstappen.

STAP 3: HET GESPREK MET DE AANGEKLAAGDE

KF luistert naar het verhaal van de therapeut. KF houdt u en de therapeut op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.

STAP 4: ALS DE PARTIJEN ER NIET SAMEN UITKOMEN

Indien u en de therapeut dit wensen 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.

STAP 5: HET BEMIDDELINGSGESPREK

De KF is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek, begeleidt het gesprek en schrijft de afspraken op die u en de therapeut met elkaar maken. In een vragende vorm probeert de KF om beide partijen nader tot elkaar te laten komen. De klacht wordt niet beoordeeld, u en de therapeut zoeken gezamenlijk naar een passende afhandeling die recht doet aan beide belangen.

STAP 6: HET VERVOLGTRAJECT

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

STAP 7: SCHRIFTELIJKE BEHANDELING

U kunt de klacht schriftelijk sturen aan de therapeut waartegen de klacht gericht is. De KF ondersteunt u bij het formuleren van de klacht. De therapeut is verplicht om binnen zes weken te antwoorden.

STAP 8: GESCHILLENINSTANTIE

Kunt u zich niet vinden in de antwoorden van de therapeut? Dan wijst KF u op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de therapeut is aangesloten.