

Klachtenbehandeling

In de mogelijkheid dat een cliënt of nabestaande een klacht heeft over de geleverde zorg wordt het volgende proces van de klachtenbehandeling doorlopen:

1. De klacht wordt allereerst besproken en behandeld tussen cliënt en therapeut.
2. Als cliënt en therapeut er samen niet uitkomen, kan de cliënt, indien gewenst, kiezen om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Door beroepsvereniging VBAG is Quasir aangewezen als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris biedt ondersteuning en advies.
3. De ondersteuning begint bij luisteren en begeleiden bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt de klachtenfunctionaris samen met de cliënt naar passende oplossingsrichtingen. De klachtenfunctionaris luistert daarnaast naar het verhaal van de therapeut. Ook houdt hij/zij cliënt en therapeut op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.
4. Indien gewenst door cliënt en therapeut bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen beide partijen. Hij/zij neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in, zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.
5. De klachtenfunctionaris treedt op als onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft de afspraken op die cliënt en therapeut met elkaar maken.
6. Mochten cliënt en therapeut ondanks de bemiddeling geen oplossing vinden, dan onderzoekt de klachtenfunctionaris samen met de cliënt welke vervolgstappen er nog mogelijk en gewenst zijn.
7. Evt wijst de klachtenfunctionaris de cliënt op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Voor meer informatie zie: <https://vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen/>