

Klachtenprocedure medewerkers (voor zorg gerelateerde klachten)

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten.

De vertrouwenspersoon.

Het kan zijn dat je nog niet goed raad weet met wat je wil. Of dat er iets speelt waar je schaamte bij voelt. Je kunt dan ook de vertrouwenspersoon benaderen. Met de vertrouwenspersoon kun je in vertrouwen je probleem delen hij/zij denkt mee met wat voor jou een volgende stap kan zijn. Soms zet de vertrouwenspersoon je op het spoor van een gesprek met de boer, soms op dat van de klachtenfunctionaris. Soms ook kan er een ander idee zijn om je te helpen. Landzijde stelt een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar via Quasir.

- Vertrouwenspersoon op afroep: Telefoonnummer: 06 – 57 53 75 20 (9.00 tot 17.00 uur, ma t/m vr) of via email: vpquasir@quasir.nl

Stap 2: De klachtenfunctionaris

Landzijde heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij Quasir.

Wanneer je er niet uit komt met de zorgboer kun je de klacht met de klachtenfunctionaris bespreken. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Via onderstaande contactgegevens kan je in contact komen met Quasir en jouw klacht kenbaar maken. Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur contact met je opnemen.

De klachtenfunctionaris van Quasir zal je vervolgens adviseren/helpen bij het oplossen van jouw klacht.

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
- telefonisch: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
- Uiterlijk binnen 48 uur na uw melding wordt je terug gebeld (bij geen gehoor) of gemaild
- Meer informatie over Quasir te vinden via www.quasir.nl