

## Procedure informele klachtenopvang Q- en C-support

### Indienen

U kunt uw klacht schriftelijk, per mail of met behulp van het klachtenformulier indienen. Wanneer u liever telefonisch contact heeft kunt u uw naam en telefoonnummer mailen en neemt een medewerker klachten contact met u op.

### Ontvangstbevestiging

Zo spoedig mogelijk, het streven is binnen twee werkdagen, wordt vanuit de afdeling klachten een bericht gestuurd met de melding dat de klacht ontvangen is en het mogelijk te verwachten traject. Er wordt toestemming gevraagd aan u om de informatie intern te mogen delen.

### In gesprek

In een eerste gesprek met de medewerker klachten wordt het probleem/verzoek en de gewenste en mogelijke oplossingen zorgvuldig verkend.

### Uitvoering geven aan de afgesproken aanpak

In overleg worden acties uitgezet en er wordt gemonitord of acties uitgevoerd zijn en met welk resultaat. Hiervan komt een terugkoppeling.

### Afsluiting / evaluatie

Heeft bovenstaande geleid tot een goed resultaat? Zo ja, dan wordt het traject afgerond en ontvangt u een bericht van afsluiting. Zo nee, dan bespreken we wat andere mogelijkheden zouden kunnen zijn om te komen tot een oplossing. Ook kan er dan gebruik gemaakt worden van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir voor bemiddeling.

### Registratie

Het klachtenverloop wordt anoniem geregistreerd zodat hieruit lering getrokken kan worden. Jaarlijks wordt een rapportage gemaakt ten behoeve van de organisatie.