

D 40.1.2 Klachtenregeling van 24 Uurszorgloket

We vinden het fijn dat u ons laat weten dat u een klacht hebt of dat u niet tevreden bent, want dan kunnen we er voor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. We kunnen uw vragen beantwoorden of we kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Dus blijf niet alleen met uw klacht zitten maar ga met ons in gesprek. Zo verbeteren we de zorg, niet alleen voor u, maar ook voor anderen.

Uw klacht en de afhandeling van uw klacht

Met een klacht kunt u in eerste instantie terecht bij uw zorgverlener. De zorgverlener zal uw ongenoegen met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. Uiteraard kunt u uw klacht ook bespreken met uw zorgcoördinator en/of de manager zorg. Wanneer u hier samen niet goed uit komt, kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen bij de directie van 24 Uurszorgloket via klachtencomplimenten@24uurszorgloket.nl. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen om uw klacht te bespreken.

Klachtenfunctionaris (extern via Quasir)

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris van 24 Uurszorgloket. De klachtenfunctionaris ondersteunt u kosteloos bij de indiening van een klacht en kan u bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

U kunt de Klachtenfunctionaris bereiken via:

Quasir

Postbus 1021

7940 KA Meppel

T: 085-4874012

E: info@quasir.nl

W: www.quasir.nl

Op de website van Quasir vindt u ook het [klachtenreglement](#).

24 Uurszorgloket zet zich in om binnen zes weken tot een oplossing voor uw klacht te komen. De klachtenfunctionaris bemiddelt in de gesprekken tussen 24 Uurszorgloket en u. Binnen zes weken ontvangt u van ons een onderbouwd oordeel over de klacht. Hier staat in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Indien noodzakelijk kunnen wij de termijn van zes weken eenmalig verlengen met maximaal vier weken.

Geschilleninstantie

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan de gestelde termijn, dan kun u zich richten tot de onafhankelijke geschilleninstantie Stichting Zorggeschil via <https://zorggeschil.nl/melding/>.

Onderdeel van	NL Kwaliteitshandboek	Datum laatste wijziging	18-10-2024
Documenteigenaar	Gerda Welleweerd	Printdatum	24-10-2024
Geldig t/m	31-05-2025	Pagina	1 van 1