

Hebt u een klacht over de dienstverlening door Quasir BV, Stichting Quasir Cliëntenvertrouwenspersonen, Quasir Academy BV of Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz? Laat het ons direct weten.

Bent u tevreden over onze dienstverlening? Laat het dan vooral anderen weten.

1. Doel van de klachtenregeling

- Om klachten van klanten / opdrachtgevers / cliënten / studenten naar ieders tevredenheid op te lossen.
- Om van de klacht te leren en daar waar nodig wijzigingen aan te brengen in de manier van werken van onze professionals en de administratieve procedures van Quasir.

2. Ontvankelijkheid van de klacht

Quasir verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- Deze betrekking heeft op een handeling van een medewerker inzake onze dienstverlening welke al eerder beoordeeld is naar aanleiding van een klacht;
- Een gelijke klacht nog in behandeling is;
- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden,
- Als de indiener geen klant is van Quasir.

3. Procedure klachtenregeling

Stap 1:

Bespreek u klacht met de medewerker waarover u de klacht heeft. Samen kunt u dan zoeken naar een oplossing.

Stap 2:

Lukt dat niet, bespreek het dan met de manager van de medewerker. Met als doel om samen naar een oplossing te zoeken. Lukt dat niet dan volgt stap 3.

Stap 3:

- Hebt u een klacht over de dienstverlening door een van de bedrijven van Quasir, dan vragen wij u nadrukkelijk deze klacht voor te leggen aan de directie van Quasir. U kunt dit schriftelijk of per e-mail (secretariaat@quasir.nl of 085-4874012) doen.
- De klacht wordt binnen 7 werkdagen in behandeling genomen.
- U krijgt een bevestiging van ontvangst van de klacht, mondeling, schriftelijk of per e-mail.
- Quasir streeft er naar om de klacht met u binnen 6 weken op te lossen op een voor beide partijen bevredigende wijze.
- Zo nodig kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen de klager en aangeklaagde professional van Quasir. Aan degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

- De klager wordt door de behandelaar van de klacht per e-mail en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het oordeel daarover, evenals van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
- Quasir zal indien wenselijk hierbij een professionele onafhankelijke partij inzetten.
- Bij grof, agressief taalgebruik of gebruik van scheldwoorden aan de klacht niet in behandeling worden genomen.

Postadres directie Quasir

Quasir
t.a.v. directie
Postbus 1021
7940 KA Meppel