

# Klachtenregeling Quasir

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

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

## Quasir groep

- Quasir B.V. is bestuurder van Quasir Academy B.V., Stichting Quasir CVP en Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz. Tezamen vormen deze de Quasir groep, oftewel Quasir.
- De bestuurlijke verantwoordelijkheid binnen de Quasir groep ligt bij de bestuurder van Quasir B.V., oftewel de directie van Quasir.

## 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.

## Opzet van de klachtenregeling

- Deze klachtenregeling bestaat uit een algemeen gedeelte (A), van toepassing op klachten die betrekking hebben op alle bedrijfsonderdelen van Quasir, alsmede specifieke bepalingen (B.) van toepassing op specifieke bedrijfsonderdelen.

## Klachtencoördinator

- Quasir kent een Klachtencoördinator.
- De Klachtencoördinator is aanspreekpunt voor u als u vragen heeft over deze klachtenregeling.
- De Klachtencoördinator neemt formele klachten in ontvangst, zorgt dat klachten bij de juiste personen binnen de organisatie terecht komen en bewaakt dat bij de behandeling van klachten deze klachtenregeling wordt gevolgd. Indien nodig kan de Klachtencoördinator ook tot bemiddeling overgaan als daarom gevraagd wordt.
- Daarnaast heeft de Klachtencoördinator de taken zoals specifiek in deze klachtenregeling aan hem/haar toegekend.

U kunt de Klachtencoördinator bereiken via de e-mail [klachtencoordinator@quasir.nl](mailto:klachtencoordinator@quasir.nl).

# Klachtenregeling

## **A. Algemeen**

*(geldt voor alle bedrijfsonderdelen van Quasir)*

### **A1. Informeel**

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van Quasir dan heeft het de voorkeur dat u dit eerst bespreekt met de betreffende medewerker(s) en/of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.

Als u vragen heeft over de klachtenregeling of twijfelt of u formeel een klacht wilt indienen dan kunt u altijd geheel vrijblijvend contact opnemen met de Klachtencoördinator.

U kunt ook vragen of een bemiddelingsgesprek kan plaatsvinden door de Klachtencoördinator of een daarvoor aan te wijzen klachtenfunctionaris. Dit zal niet een persoon kunnen zijn die zelf betrokken is geweest bij de dienstverlening waar de klacht zich tegen richt. Als u van deze mogelijkheid gebruik wilt maken, dan kunt u een verzoek daartoe richten aan de Klachtencoördinator.

### **A2. Formeel**

Als het informele klachtentraject niet heeft kunnen leiden tot een oplossing van uw klachten of het wegnemen van uw onvrede, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de directie van Quasir B.V.

U bent niet verplicht om eerst het informele traject te volgen, maar de ervaring leert dat dit de snelste weg is om tot een oplossing te komen.

Alvorens u een klacht indient, adviseren wij u om de bepalingen door te nemen die specifiek van toepassing zijn op het bedrijfsonderdeel van Quasir waar uw klacht zich tegen richt, te weten:

- B1. Quasir B.V.
- B2. Quasir Academy B.V.
- B3. Stichting Quasir CVP
- B4. Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz

Ook met vragen hierover kunt u zich richten tot de Klachtencoördinator.

#### **Indienen van de klacht:**

U kunt uw klacht schriftelijk voorleggen aan de directie van Quasir B.V..

U kunt dit schriftelijk of per e-mail doen en uw klacht zenden aan de klachtencoördinator met e-mailadres [klachtencoördinator@quasir.nl](mailto:klachtencoördinator@quasir.nl)

De klacht vermeldt ten minste:

- Naam en adres klager, alsmede contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- tegen welk bedrijfsonderdeel van Quasir de klacht is gericht;

- een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedraging of de gedragingen waarover wordt geklaagd, met vermelding van datum of data.

De klachtencoördinator kan u, indien gewenst, ondersteuning bieden bij het op schrift stellen van de klacht.

### **Behandeling van de klacht:**

- De klacht wordt binnen 7 werkdagen in behandeling genomen.
- De klachtencoördinator zal de ontvangst van de klacht per email aan u bevestigen en u een toelichting geven op het vervolg van de klachtenprocedure.
- Quasir doet onderzoek naar de klacht en streeft ernaar om de klacht met u binnen 6 weken op te lossen op een voor beide partijen bevredigende wijze.
- Indien dit in het kader van het onderzoek naar de klacht gewenst is zal/zullen de medewerker(s) van Quasir waar uw klacht betrekking op heeft worden gehoord c.q. worden gevraagd om een reactie. In dat geval zal het nodig zijn dat zij een afschrift van uw klacht ontvangen. Door het indienen van de klacht geeft u hiervoor toestemming, tenzij u in uw klacht aangeeft dat u hier geen toestemming voor geeft.
- Zo nodig kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen u en de medewerker(s) van Quasir waar uw klacht betrekking op heeft. Zowel u als de directie kunnen hierom verzoeken.
- U wordt door of namens de directie van Quasir per e-mail 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.

De directie van Quasir behoudt zich het recht voor om een klacht niet in behandeling te nemen indien:

- de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover al eerder is geklaagd en die klacht is behandeld;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- over dezelfde gedraging reeds een klacht is ingediend bij een andere klachteninstantie en/of een rechterlijke instantie.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.

## B. Specifieke bepalingen per bedrijfsonderdeel

### B1. Quasir B.V.

Klachtenfunctionarissen in dienst van Quasir hebben de mogelijkheid om lid te worden van de beroepsvereniging “Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg” (VKIG) die is aangesloten bij het Registerplein, in welk geval de Klachtenregeling van het Registerplein van toepassing is. U kunt bij de Klachtenfunctionaris zelf of bij de Klachtencoördinator navraag doen of de klachtenfunctionaris lid is van de beroepsvereniging VKIG.

Ten aanzien van klachten in de relatie tussen een cliënt, een naaste van de cliënt of diens vertegenwoordiger en een Klachtenfunctionaris van Quasir, die via diens beroepsvereniging is aangesloten bij Registerplein, geldt in aanvulling op deze klachtenprocedure (A) het volgende:

- Indien de Klachtenprocedure zoals beschreven onder A (Algemeen) de klacht niet heeft weggenomen<sup>1</sup>, dan heeft de client, een naaste van de cliënt of diens vertegenwoordiger de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van het Registerplein conform de “Klachtenregeling geregistreerde professionals en leden beroepsverenigingen”, te vinden op [door hier te klikken](#).

### B2. Quasir Academy B.V.

Klanten/opdrachtgevers kunnen een beroep doen op deze klachtenregeling zoals bij onderdeel A is beschreven (A).

Studenten die een opleiding volgen bij Quasir Academy kunnen een beroep doen op deze klachtenregeling indien zij het niet eens zijn met de gang van zaken ter zake van de opleiding, met dien verstande dat:

- Indien de klacht van vertrouwelijke aard is, bijvoorbeeld betrekking hebbende op seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld, dan kan de student aan Quasir Academy verzoeken, zonder op de inhoud van de klacht in te gaan, om in contact te komen met een onafhankelijk aan te stellen Vertrouwenspersoon van Quasir.
- Indien de klacht betrekking heeft op een beslissing door de examencommissie van een examenonderdeel voor een specifieke opleiding, dan is de bezwaarprocedure van het Examenreglement van toepassing.

---

<sup>1</sup> Cliënten, naasten van cliënten en vertegenwoordigers kunnen zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van het Registerplein. Het is niet verplicht om eerst de klachtenprocedure van Quasir (A) te doorlopen.

### **B3. Stichting Quasir CVP**

Ten aanzien van klachten in de relatie tussen een cliënt of diens vertegenwoordiger en een cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (hierna te noemen “CVP”) geldt in aanvulling op deze klachtenprocedure (A) het volgende:

- Stichting Quasir CVP is aangesloten bij de klachtencommissie van de Landelijke Faciliteit CVP.
- Indien de Klachtenprocedure zoals beschreven onder A (Algemeen) de klacht niet heeft weggenomen<sup>2</sup>, dan heeft de client en diens vertegenwoordiger de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de Landelijke Faciliteit CVP. Op de behandeling van klachten is de klachtenregeling van toepassing, te vinden op [https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl/?page\\_id=17](https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl/?page_id=17)

### **B4. Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz**

Deze klachtenregeling (A) staat niet open voor de behandeling van klachten die betrekking hebben op de behandeling van WZD-klachten respectievelijk Wvggz-klachten door de Klachtencommissie Wzd respectievelijk de Klachtencommissie Wvggz. Reden hiervoor is dat partijen tegen uitspraken van de klachtencommissie beroep kunnen aantekenen bij de rechtbank.

-----

---

<sup>2</sup> Cliënten en vertegenwoordigers kunnen zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van de Landelijke Faciliteit CVP. Een cliënt is niet verplicht om eerst de klachtenprocedure van Quasir (A) te doorlopen.