

## Klachten en geschillen

Heb je vragen of opmerkingen over mijn diensten, of bent je ontevreden dan hoor ik dat graag. Ik wil er graag met je over in gesprek en er samen uitkomen.

Het kan zijn dat we niet samen tot een bevredigende oplossing komen of dat je het gesprek liever voert met een onafhankelijk persoon erbij. Dan kan je je schriftelijk wenden tot de klachtenfunctionaris. Dit brengt geen kosten met zich mee.

Via de Klachtenfunctionaris op afroep en Geschilleninstantie kan je je klachten over de zorg die Introspectrum heeft verleend, voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Mocht de klachtenfunctionaris jouw klacht ook niet weg kunnen nemen, dan is er uiteindelijk de erkende Geschilleninstantie van Stichting Zorggeschil die een bindende uitspraak zal doen. Dit is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden. De wet regelt dat elke zorgaanbieder in Nederland over een klachtenfunctionaris moet beschikken.

Introspectrum heeft hiervoor als klachtenfunctionaris Quasir. Je kunt bij hen met jouw klacht terecht op de volgende manier:

- ⇒ post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- ⇒ e-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) t.a.v. Coördinator Klachtenbemiddeling mevrouw L. Boon
- ⇒ telefonisch: 0648445538 (mevrouw L. Boon)