



Jacoba van Beierenweg 68
2215 KZ Voorhout

info@quko.pro
06 18 44 93 93

Klachtenprocedure

Uiteraard is er binnen **QuKo** alle ruimte voor het delen van opmerkingen of suggesties en staan wij open voor uw feedback.

Ontevreden?

Ook wanneer u niet tevreden bent, horen wij dat graag. Schrijft u dan uw klacht zo uitgebreid mogelijk op en leg deze aan ons voor. Wij zullen dan zo snel mogelijk (uiterlijk binnen twee weken) contact met u opnemen en hopen er samen uit te komen door met elkaar in gesprek te gaan en naar een oplossing te zoeken.

Vertrouwenspersoon

Wanneer u dit toch liever eerst wilt bespreken met de onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon van **QuKo**, kunt u contact opnemen met Maartje Kersten. Zij zal dan met u in gesprek gaan en u bijstaan in het contact, om samen tot een oplossing te komen. Meer informatie over wat de vertrouwenspersoon voor u kan betekenen en hoe u met haar in contact kunt komen is te vinden in het document [vertrouwenspersoon](#) op onze website.

Onafhankelijke klachtenbemiddelaar/commissie

Mocht u toch niet tevreden zijn met de uitkomst, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de onafhankelijke klachtenbemiddelaar van het Adviespunt Zorgbelang.

De onafhankelijke klachtenbemiddelaar zal met u in gesprek gaan, uw klacht in beeld brengen en samen met u zoeken naar een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld door schriftelijk contact met de zorgverlener of door een bemiddelingsgesprek. Dit zal altijd met uw toestemming zijn; de informatie die u uitwisselt is vertrouwelijk en zal alleen met uw toestemming worden gedeeld.

Mocht er met behulp van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar nog steeds geen bevredigende oplossing zijn gevonden, dan zal de onafhankelijke klachtencommissie de klacht in behandeling nemen. U kunt zich ook rechtstreeks tot de onafhankelijke klachtencommissie wenden door uw klacht schriftelijk aan hen kenbaar te maken.

Aan het inschakelen van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar die verbonden is aan **QuKo**, zijn geen kosten verbonden. Wanneer u advies vraagt bij een zelfgekozen klachtenbemiddelaar, betaalt u de kosten uiteraard zelf.

Het postadres van de klachtencommissie is:

Onafhankelijke Klachtencommissie
p/a Zorgbelang Inclusief
Postbus 5310
6802 EH Arnhem

e-mail: secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl

telefoonnummer: 088 929 00 02



Quko



Jacoba van Beierenweg 68
2215 KZ Voorhout

info@quko.pro
06 18 44 93 93

Geschillencommissie

Wanneer de uitkomst van de onafhankelijke klachtencommissie voor u niet bevredigend is, of de klacht is niet binnen drie maanden behandeld door ons, kunt u de geschillencommissie inschakelen. De klachtencommissie kan u hierbij helpen. De geschillencommissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht nadat beide partijen zijn gehoord. De uitspraak is bindend voor de aanklager en aangeklaagde. Hiervoor betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten.