

Klachtenregeling

Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met ons te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komen we er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt. Is het moeilijk uw onvrede onder woorden te brengen? Probeer het dan op te schrijven en leg deze notitie dan aan ons voor. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

Dit kan op verschillende manieren:

- o In een persoonlijk gesprek
- o Door uw onvrede schriftelijk kenbaar te maken en deze te mailen naar info@familiepraktijkmartine.nl
- o Door samen te zoeken naar een passende oplossing

We doen ons best om uw onvrede of klacht samen op te lossen.

Als we er samen onverhoopt niet uitkomen, dan kan u zich wenden tot de volgende organisatie:

1. Familie Praktijk Martine BV heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij Quasir.
2. Via onderstaande contactgegevens kunt u in contact komen met Quasir en uw klacht kenbaar maken. Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur contact met u opnemen.
3. De klachtenfunctionaris van Quasir zal u vervolgens adviseren/helpen bij het oplossen van uw klacht.

Contactgegevens Quasir:

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl, t.a.v. Klachtenbemiddeling
- telefonisch: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
- Uiterlijk binnen 48 uur na uw melding wordt u teruggebeld of gemaïld, bij geen gehoor.
- Meer informatie over Quasir is te vinden via www.quasir.nl

Mocht de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet het gewenste resultaat geven, dan kan u zich wenden tot de Klachtencommissie Quasir. Hieronder vindt u de contactgegevens:

Klachtencommissie Quasir

Email adres: kcquasir@quasir.nl

Tel: 06-82366772

Postadres:

Klachtencommissie Quasir

t.a.v. Ambtelijk secretaris

Postbus 1021

7940 KA Meppel

Daarnaast kan u ondersteuning vragen van een vertrouwens persoon.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem / Adviespunt Zorgbelang is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdzorg.

Een Jeugdstem of Adviespunt Zorgbelang vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.
- Via Jeugdstem kan u zich aanmelden voor ondersteuning vanuit Adviespunt Zorgbelang.

JeugdStem

vertrouwenspersonen akj