



## **Interne klachtenregeling**

Bent u niet tevreden over Leestalent B.V.? Laat het ons weten, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

### Stap 1:

Bespreek uw ontevredenheid tijdig met de behandelaar van uw kind. Vaak kan een gesprek in een vroeg stadium al leiden tot een prettige oplossing. Al onze behandelaars staan open voor feedback op hun handelen. Door uw ontevredenheid goed te bespreken met uw behandelaar of diens leidinggevende, kan de behandelaar van uw kind het handelen direct aanpassen waardoor het probleem al snel is opgelost.

### Stap 2:

Komt u er niet aan uit met de behandelaar, dan kunt u per mail contact leggen met de interne klachtenfunctionaris via [info@leestalent.nl](mailto:info@leestalent.nl). U kunt uw klacht richten aan mevr. N. Kerstens en/of M. Hendriks. Een van hen zal contact leggen met de leidinggevende van de persoon over wie uw klacht gaat en registreert uw klacht. De leidinggevende neemt contact met u op om hopelijk tot een oplossing te komen.

## Klachtenregeling voor cliënten van Leestalent B.V.

### Inleiding

Volgens de Jeugdwet moet elke zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling hebben om klachten effectief en laagdrempelig te behandelen (Artikel 4.2.a. Klachtrecht, Jeugdwet). Deze regeling heeft als doel om zowel voor de cliënt als de zorgaanbieder een bevredigende oplossing te vinden.

Deze klachtenregeling geldt voor cliënten van Leestalent B.V.

- Ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 61643173
- Hofplein 20, 3032 AC, Rotterdam
- [info@leestalent.nl](mailto:info@leestalent.nl)
- [www.leestalent.nl](http://www.leestalent.nl)

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Jeugdwet.

### Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?

Bent u niet tevreden over de zorg die wij hebben geleverd? Laat het ons weten, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

### Stappen

1. **Bespreek de klacht direct:** Neem contact op met de betrokkene of mail naar [info@leestalent.nl](mailto:info@leestalent.nl) t.a.v. N. Kerstens en/of M. Hendriks die u in contact brengt met de leidinggevende van de betrokkene en uw klacht zal registreren. Vaak kan een gesprek al voldoende zijn om de situatie op te lossen.
2. **Niet opgelost?** Neem contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze persoon kan u:
  - a. Adviseren over het indienen van een klacht.
  - b. Helpen bij het formuleren van uw klacht.
  - c. Bemiddelen om tot een oplossing te komen.

De diensten van de klachtenfunctionaris zijn kosteloos voor u.

#### Contactgegevens:

- Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir
  - Email: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) t.a.v. Klachtenbemiddeling
  - Telefoon: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
  - Post: Quasir, t.a.v. Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA, Meppel
- Uiterlijk binnen 48 uur na uw melding wordt u teruggebeld of gemaild, bij geen gehoor.
- Meer informatie over Quasir te vinden via [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

Op het moment dat u daadwerkelijk een klacht indient bij de externe klachtenfunctionaris van Quasir omdat u er met de behandelaar, diens leidinggevende én de interne klachtenfunctionaris

niet uit bent gekomen, dan is de formele klachtenregeling van Quasir toepassing die op de volgende pagina te vinden is.

### **Formele klachtenregeling Leestalent B.V.**

Deze formele klachtenregeling wordt gebruikt indien u er met de behandelaar of diens leidinggevende niet uit bent gekomen.

**Wie kan een klacht indienen?** Cliënten, hun vertegenwoordigers, of nabestaanden kunnen schriftelijk een klacht indienen over de zorgverlening.

**Indienen:** Klachten kunnen ingediend worden via <https://forms.zenya.work/jgc1ojbt7p/342>

### **Klachtenprocedure:**

- **Bevestiging:** We bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen 3 werkdagen.
- **Onderzoek:** We onderzoeken de klacht zorgvuldig en werken naar een oplossing die voor beide partijen bevredigend is.
- **Oplossing:** U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang. Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijk antwoord met de genomen beslissingen en eventuele maatregelen. (Mogelijk om met maximaal 4 weken te verlengen)
- Niet eens met de uitkomst? U kunt de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Quasir. Leest u dan verder op de volgende pagina.

### Klachtencommissie Quasir

Deze regeling wordt gebruikt indien u er niet met de behandelaar, diens leidinggevende én de interne klachtenfunctionaris niet uit bent gekomen en wanneer ook de inzet van een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris van Quasir niet heeft geleid tot een passende oplossing.

Leestalent B.V. is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Quasir. Deze commissie doet een uitspraak welke niet bindend is maar wel een zwaarwegend advies betreft.

#### Werkwijze Klachtencommissie

- **Samenstellen van de commissie:** Voor elke klacht stelt de voorzitter een commissie samen van minimaal drie personen, inclusief de (vice)voorzitter. De leden hebben de nodige expertise om de klacht te onderzoeken en werken volgens het reglement en onder geheimhouding.
- **Ontvangen en beoordelen van de klacht:** De klacht wordt eerst gecontroleerd door de ambtelijk secretaris. Vervolgens bespreekt de secretaris met de voorzitter of de klacht ontvankelijk is en vraagt zo nodig extra informatie aan de klager. Zowel de klager als de aangeklaagde ontvangen bericht over de behandeling. De aangeklaagde mag een verweer indienen.
- **Behandeling van de klacht:** Na het verweer worden de commissieleden benoemd en ontvangen zij het dossier. De secretaris organiseert een eerste overleg, meestal via een conference call, om de verdere procedure te bepalen. Indien nodig worden de klager en aangeklaagde uitgenodigd voor een hoorzitting. Na de hoorzitting of extra beraadslaging wordt de uitspraak voorbereid.
- **Uitspraak:** De uitspraak is niet juridisch bindend, maar geldt als een belangrijk advies voor de instelling. Binnen een maand moet de instelling schriftelijk laten weten of er maatregelen worden genomen, en zo niet, waarom niet. De commissie streeft ernaar binnen vier maanden een uitspraak te doen.

De klachtencommissie heeft de volgende contactgegevens:

Klachtencommissie Quasir  
T.a.v. de ambtelijk secretaris  
Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
[kcquasir@quasir.nl](mailto:kcquasir@quasir.nl)