

Wegwijzer Quasir

Klachten • geschillen • calamiteiten • vertrouwelijke ondersteuning

Menslievende Zorg en Maatschappelijke Ondersteuning is aangesloten bij Quasir. Kies hieronder wat er speelt. Cliënten, naasten en medewerkers kunnen hulp vragen bij het vinden van de juiste route.

Direct gevaar of levensgevaar? Bel 112.

Wat speelt er	Waar kunt u terecht	Contact en vervolg
Een klacht over zorg of ondersteuning	Klachtenfunctionaris Quasir Luistert, adviseert en kan bemiddelen.	tel:06 48 44 55 38 bemiddeling@quasir.nl Ma–vr 09.00–17.00 uur
U wilt een oordeel over een Wmo- of Jeugdwetklacht	Klachtencommissie Quasir Onafhankelijke beoordeling volgens de toepasselijke regeling.	kcquasir@quasir.nl Postbus 1021 7940 KA Meppel
De klacht blijft onopgelost en is een geschil geworden	Stichting Zorggeschil Een afzonderlijke geschilleninstantie. Laat nagaan of uw geschil daar kan worden behandeld.	085 273 32 19 info@zorggeschil.nl www.zorggeschil.nl
Een ernstige gebeurtenis tijdens de ondersteuning	Medewerker meldt direct intern. Directie kan Quasir inschakelen voor onafhankelijk calamiteitenonderzoek.	Quasir: 085 487 40 12 Vraag naar calamiteitenonderzoek. Wmo-meldplicht: zie hieronder.
Een cliënt wil vertrouwelijk steun of advies	Cliëntvertrouwenspersoon op afroep Vraag welke vertrouwenspersoon bij uw situatie en de overeenkomst past.	Quasir: 085 487 40 12 Vraag naar de cliëntvertrouwenspersoon.
Een medewerker wil vertrouwelijk praten	Medewerker vertrouwenspersoon op afroep Bijvoorbeeld bij ongewenst gedrag op het werk.	Quasir: 085 487 40 12 Vraag naar de medewerker vertrouwenspersoon.

Bij een Wmo calamiteit of geweld

Veiligheid regelen → direct intern melden → aanbieder meldt onverwijld bij GGD IJsselland Toezicht Wmo → zo nodig onafhankelijk onderzoek door Quasir.

GGD IJsselland Toezicht Wmo: 038 428 19 66. Quasir inschakelen vervangt de verplichte melding bij de toezichthouder niet. Bij vermoedens van huiselijk geweld volgt de medewerker de meldcode; Veilig Thuis: 0800-2000.