WKKGZ CONFORM

Klachtenregeling

Wij nemen uw klacht serieus.
Transparantie en verbetering staan centraal.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over onze diensten, medewerkers of werkwijze. Alles kan aanleiding zijn — van kleine ergernissen tot ernstige bezwaren.

Bij Quercus Zorg staan wij open voor feedback. Klachten helpen ons om continu te verbeteren.

> **Onze belofte**
>
> Elke klacht wordt zorgvuldig, vertrouwelijk en met respect behandeld.

Hoe dien ik een klacht in?

1. **Directe melding**

   Meld uw klacht direct bij de betrokken medewerker of teamleider.

2. **Schriftelijke klacht**

   Stuur een e-mail naar **klachten@quercuszorg.nl** met een beschrijving van de klacht.

3 Behandeling

Wij bevestigen de ontvangst en behandelen deze binnen **6 weken**.

4 Terugkoppeling

U ontvangt een schriftelijke reactie met ons oordeel en eventuele maatregelen.

5 Geschillencommissie

Niet tevreden? U kunt zich wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie.

Wat doen wij met uw klacht?

- We onderzoeken de klacht grondig en objectief
- We luisteren naar alle betrokken partijen
- We zoeken actief naar passende oplossingen
- We zetten concrete verbeteringen door
- We informeren u over de genomen maatregelen

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Het indienen heeft geen negatieve gevolgen voor uw zorgverlening.

Contact

Klacht indienen?

Wij staan voor u klaar.

klachten@quercuszorg.nl

06 11 83 66 24

Adres

Quercus Zorg
Willem Wilminkplein 25-16
7511 PP Enschede
KVK: 92129005

© 2026 Quercus Zorg | WKKGZ