Ontevreden over de samenwerking met Villa Bimbi?

De samenwerking met Villa Bimbi verloopt niet naar uw wens. We vinden het vervelend als u ontevreden bent over onze hulp- en/of dienstverlening. Daarom helpen we u graag om dit op te lossen.



Stap 1

Een gesprek met de medewerker

Bespreek uw ontevredenheid met de medewerker van Villa Bimbi waarmee u te maken heeft of heeft gehad. Vraag rechtstreeks een gesprek aan of via de back-office 085 400 35 36. De medewerker neemt zo spoedig mogelijk contact met u op om een afspraak te plannen.
Als voorbereiding op dit gesprek kan het helpen om voor uzelf op te schrijven waarom u ontevreden bent. U vergeet dan niets tijdens het gesprek.

Stap 2

Een gesprek met de klachtenbehandelaar

Kom je er samen niet uit, dan vul je het klachtenformulier in. Stuur deze vervolgens naar: josanne.villabimbi@outlook.com. De klachtenbehandelaar neemt vervolgens contact met je op om een afspraak in te plannen. U ontvangt nadien altijd een verslag van dit gesprek.

Stap 3

Vraag de onafhankelijke klachtencommissie om hulp

Het kan zijn dat het gesprek met de medewerker en de klachtenbehandelaar geen oplossing heeft gebracht. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Quasir. Deze klacht dien je schriftelijk in te dienen bij ambtelijksecretaris@quasir.nl. De klacht dient ten minste het volgende te vermelden:

- Naam, adres- en contactgegevens klager;
- Een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedragingen waarover wordt geklecht, met vermelding van datum of data
- Tegen welke instelling en welk persoon of personen of welk orgaan van de instelling de klachten zich richt of richten.

De klachtenfunctionaris zal contact opnemen met beide partijen, zorgen voor de organisatie van de bemiddeling en eventuele oplossingen schriftelijk vastleggen.

De klacht wordt hierna afgerond met de bijbehorende maatregelen die zijn getroffen vanuit de klachtencommissie van Quasir. Vanuit daar wordt besproken of en hoe de hulpverlening voort wordt gezet.

** Het klachtenformulier kunt u downloaden vanaf onze website. Als u niet beschikt over internet kunt u het formulier telefonisch opvragen bij Villa Bimbi: 085 400 35 36*