

Op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) heeft De Wereldhelden een klachtenreglement opgesteld voor de opvang en afhandeling van klachten. Wij behandelen klachten zorgvuldig en volgens een duidelijke procedure.

Ben je ontevreden over de zorg of dienstverlening van De Wereldhelden? Hieronder lees je welke stappen je kunt ondernemen.

Informele klacht indienen

We adviseren om een klacht eerst op informele wijze te bespreken. Dit kan op de volgende manieren:

- **Bij zorg gerelateerde klachten:** Bespreek je onvrede eerst met de direct betrokken medewerker.
- **Als dit moeilijk is:** Neem contact op met de directie van De Wereldhelden om je klacht te bespreken.
- **Bij andere diensten van De Wereldhelden:** Leg je klacht voor aan de directie.

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Zodra wij de klacht ontvangen, informeren wij je over de klachtenprocedure en de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Formele klacht indienen

Wil je direct een formele klacht indienen of ben je niet tevreden met de informele afhandeling? Dit kan uitsluitend schriftelijk:

- **Per e-mail:** Stuur je klacht naar info@dewereldhelden.nl
- **Per post:** Van Musschenbroekstraat 70, 2522AS Den Haag

Binnen één week nemen wij contact met je op om de klacht toe te lichten. Ook informeren we je over de klachtenprocedure en de rol van de klachtenfunctionaris.

Als je dat wenst, zorgen wij ervoor dat je klacht wordt doorgezet naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris. In uitzonderlijke gevallen kun je zelf direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor ondersteuning bij het indienen van een klacht.

Wil je advies over hoe je kunt omgaan met een situatie waar je ontevreden over bent? Dan kun je vrijblijvend contact opnemen met **klachtencommissie QUASIR**. Dit betekent niet dat je direct een klachtprocedure start.

Afhandeling van klachten

Informele klachten

Bij informele klachten streven we ernaar om via een open gesprek met jou als cliënt een passende oplossing te vinden. Binnen de organisatie nemen we daarnaast maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Formele klachten

Voor formele klachten gelden de volgende stappen:

1. Binnen maximaal zes weken ontvang je een schriftelijke reactie van **De Wereldhelden**, waarin:
 - De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt toegelicht.
 - De genomen beslissingen worden vermeld.
 - De termijn wordt aangegeven waarin eventuele maatregelen worden uitgevoerd.
2. In deze periode kunnen bemiddelingsgesprekken plaatsvinden tussen jou, **De Wereldhelden**, en een klachtenfunctionaris.
3. Indien nodig kan de afhandelingstermijn met vier weken worden verlengd. Je wordt hier schriftelijk over geïnformeerd, inclusief een onderbouwing van de reden.
4. In uitzonderlijke gevallen kan een extra verlenging worden afgesproken, bijvoorbeeld wanneer een bemiddelingstraject (mediation) wordt ingezet of als extra tijd nodig is voor een passende oplossing.

De meeste klachten worden in deze fase opgelost.

Niet tevreden met de afhandeling?

Als je niet tevreden bent met de oplossing of behandeling van je klacht, kun je de klacht laten voorleggen aan de erkende **klachtencommissie Zorg** via [Klachtencommissie Zorg, goed geregeld door Quasir](#) of mailen naar kcquasir@quasir.nl.

Deze onafhankelijke commissie:

- Onderzoekt de situatie.
- Neemt het oordeel van De Wereldhelden mee in de behandeling.
- Doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.
- Kan, indien nodig, een schadevergoeding toekennen.