

## KLACHTEN PROCEDURE INTERMEZZI TWELLO 2018

Omschrijving klacht: een klacht is een uiting van onvrede van de cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van de door aanbieder uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten.

De WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg) stelt dat klachten onderling opgelost moeten worden. Waar dit niet lukt kan de cliënt zich wenden tot een organisatie waarbij de zorgverlener is aangesloten. Zie hiervoor punt 8.

Stappen:

1. Laat INTERMEZZI weten waar u niet tevreden over bent en wat u veranderd zou willen zien. Dit kan persoonlijk, via de mail of per telefoon.
2. INTERMEZZI neemt elke klacht direct in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal twee weken afgehandeld.
3. INTERMEZZI informeert de cliënt binnen twee werkdagen over de ontvangst van de klacht.
4. U krijgt een reactie op uw vragen en opmerkingen. Eventueel vindt er een gesprek plaats
5. We zoeken samen naar een oplossing
6. INTERMEZZI houdt u schriftelijk op de hoogte van het verloop van de afwikkeling, d.w.z. wanneer en op welke wijze de klacht wordt opgelost
7. INTERMEZZI registreert de klachten, onderscheidend naar processen als communicatie, dienstverlening, attitude van medewerkers en bereikbaarheid. Daarbij wordt gerapporteerd op welke wijze en binnen welke termijn de klacht is afgehandeld.
8. Wordt er geen oplossing gevonden, dan bestaat de mogelijkheid een onafhankelijk klachtenbureau in te schakelen.  
INTERMEZZI is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl>)/geschilleninstantie-kpz) en bij de klachtenregeling via de beroepsvereniging VIV (<https://vivnederland.nl/clienten/klachten>)