



Klachten reglement Intelecto

[Ik heb een klacht](#)

Aanleiding

We doen ons best om jou zo goed mogelijk te helpen, maar er kan altijd wel eens iets misgaan of mogelijk loopt iets anders dan jij had verwacht. In de klachtenprocedure staat vermeldt wat je kunt doen als je niet tevreden bent en wat de volgende stappen zijn. Intelecto wil op een gestructureerde wijze omgaan met feedback en klachten. Dit is ook bij wet geregeld (Wet Klachtrecht Cliënten). Elke cliënt van Intelecto heeft recht om dit regelement in te zien en kan dit vrij downloaden van de website van Intelecto www.intelecto.nl. Elke cliënt wordt gewezen op dit regelement bij aanvang van de dienstverlening. We hebben deze informatie zo toegankelijk mogelijk proberen te omschrijven. Mocht iets toch onduidelijk zijn en je hulp willen bij het beschrijven van je klacht dan kun je dit aangeven.

Wat is een klacht?

Elke vorm van communicatie waarin u Intelecto op de hoogte stelt dat u ontevreden bent over het handelen of een gedraging van een medewerker van Intelecto of van Intelecto.

Wie kan een klacht indienen?

Je kan een klacht indienen als je direct of indirect gebruik hebt gemaakt van de dienstverlening van Intelecto. De volgende personen kunnen een klacht indienen: cliënten, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaanden van een cliënt.

Hoe dien ik een klacht in?

Er zijn drie manieren om een klacht in te dienen. Dit zijn klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling. Hieronder staat kort beschreven wat dit inhoudt. Je mag zelf kiezen hoe je wilt dat jou klacht wordt afgehandeld. De drie opties kunnen echter niet gelijktijdig doorlopen worden. Vind je na klachtopvang of klachtbemiddeling dat de situatie nog niet is opgelost, dan kan je altijd nog kiezen om de klacht bij de externe geschillencommissie Stichting Zorggeschil indienen www.zorggeschil.nl.

1. Klachtopvang.

Als je een klacht hebt kun je je richten tot de persoon naar wie de klacht gericht is. Je wordt dan gewezen op de klachtprocedure. Er vindt dan een gesprek plaats tussen degene aan wie de klacht gericht is, indien dit mogelijk is, en jou. In het gesprek wordt geprobeerd om de situatie te bespreken en tot een oplossing te komen. De klacht en de correspondentie rondom de klacht worden geregistreerd. Ook in het zorgdossier wordt het proces en de voortgang kort beschreven. De klacht die je indient wordt binnen 6 weken behandeld, tenzij anders overeengekomen of de situatie dit door overmacht niet toe laat.

2. Klachtbemiddeling.

In het geval van een klacht in het kader van de zorgverlening, kun je je richten tot Quasir. Om je gratis door een klachtenfunctionaris te laten adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Intelecto kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtfunctionaris heeft alleen inzage in het dossier na toestemming van jou. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. De klacht die je indient wordt binnen 6 weken behandeld. Intelecto geeft een schriftelijke reactie op het advies waarin aangegeven wordt welke verbetermaatregelen

worden geformuleerd op basis van het advies en binnen welke termijn maatregelen die zijn beschreven, zullen zijn gerealiseerd. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Intelecto noodzaakt, kan Intelecto de genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager. Cliënten krijgen de brochure: Quasir De klachtenregeling 12-07-2017 mee bij aanvang van de begeleiding.

Contactinformatie

Wil je een klacht indienen bij de klachtencommissie van Quasir, dan mag deze geschreven worden naar:

Quasir BV
Postbus 1021, 7940 KA Meppel
T: 0561 618711
E: info@quasir.nl
W: www.quasir.nl

3. Klachtenbehandeling

Vind je na klachtbemiddeling dat de situatie nog niet is opgelost, dan kan je altijd nog kiezen om de klacht bij de externe geschillencommissie Stichting Zorggeschil in te dienen.

Contact Zorggeschil

Stichting zorggeschil
Postbus 1021
7940 KA Meppel
W. www.zorggeschil.nl
E. info@zorggeschil.nl

4. Overige bepalingen

- › Er zijn geen kosten verbonden aan de afhandeling van jou klacht.
- › Eventuele kosten van bijstand en advies zijn wel voor je eigen rekening. Kijk eens op www.akj.nl voor gratis advies en ondersteuning bij klachten in de jeugdzorg.
- › Het klachten reglement wordt jaarlijks geëvalueerd.
- › Wat in dit reglement staat vervangt niet andere (hogere) regelgeving.
- › Dit reglement is voor het laatst herzien op 01-02-2018