



## **KLACHTENREGLEMENT INVIZO**

De Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg) verplicht alle zorgaanbieders een klachtenregeling te hebben, te werken met een klachtenfunctionaris én aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Invizo voldoet aan deze wet door de inschrijving bij SoloPartners, de brancheorganisatie voor zelfstandige zorgprofessionals. Als lid van SoloPartners is Invizo in het bezit van een erkende klachtenregeling, namelijk bij zowel een klachtenfunctionaris als een geschilleninstantie, genaamd Stichting Klachtenregeling.nl.

Heb je een klacht over de zorg- of dienstverlening? Dan kun je die eerst bespreken met de eigenaar van Invizo, Emmy Zwarts. Zij is altijd bereid om naar je te luisteren en te werken aan een oplossing van de situatie. Bij een klacht kun je daarvoor een afspraak maken zodat je zeker weet dat er tijd voor je is gereserveerd om je klacht te uiten. Wanneer je denkt dat jouw klacht telefonisch behandeld kan worden, is dat uiteraard ook een mogelijkheid. In elk geval wordt een klacht op die manier eerst in overleg tussen de direct betrokkenen besproken en wordt direct naar een oplossing gezocht.

Stel je bent na het gesprek van mening dat er nog onvoldoende aandacht aan je klacht is/wordt besteed of dat de klacht nog niet tot tevredenheid is opgelost, neem je contact op met de klachtenfunctionaris van Stichting Klachtenregeling.nl, de landelijke geschilleninstantie voor de zorg.

Als voorgaande stappen niet tot een oplossing hebben geleid, dan is de stap naar een geschilleninstantie een logisch vervolg.

Verder schakel je ook de geschilleninstantie in als Invizo niet binnen 3 maanden na het voorleggen van de klacht de klacht heeft afgehandeld. De wetgeving gaat er in dit geval er dan van uit dat de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt is afgehandeld.

De klachtenfunctionaris kan jou, als je dat wenst, hierbij helpen.

Stichting Klachtenregeling.nl geeft een onafhankelijk oordeel over jouw klacht. De uitspraak moet binnen zes maanden na indiening van de klacht bekend zijn en is bindend voor alle partijen.

Een uitspraak van de instantie kan alleen ontbonden worden door de rechter. Maar alleen onder voorwaarde dat de wijze van totstandkoming ofwel de inhoud van het advies niet redelijk is.