**Klachtenprocedure**

Stichting Autismehulp Zuid-Limburg hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar

begeleiding. Wij doen ons uiterste best om u naar tevredenheid van dienst te zijn.

Toen blijft het mensenwerk en kan er iets gebeuren waar u niet tevreden over bent.

Wij horen dit graag zo snel mogelijk van u. Fijn als uw signalen bij ons komen, want

dat stelt ons in staat de kwaliteit van onze dienstverlening waar mogelijk te

verbeteren.

Wij streven naar een laagdrempelige behandeling van een klacht, dicht bij de bron

waar deze is ontstaan, om samen met u tot een oplossing te komen. Meestal wordt

een klacht opgelost door er met elkaar over te praten. Maar u bent vanzelfsprekend

vrij om te kiezen op welke wijze u uw klacht aan ons kenbaar wilt maken. De stappen

die u kunt ondernemen zijn in deze klachtenprocedure beschreven.

Alle ingekomen klachten worden anoniem bijgehouden in een overzicht. Dit overzicht

wordt jaarlijks besproken met het bestuur. Ieder half jaar maken we een analyse van

alle ingekomen klachten en bespreken dit in het management team, om onze

dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

**Eerste stap: Bespreekbaar maken/in gesprek gaan**

Wanneer iets niet naar wens verloopt of u heeft een klacht, dan kunt u dit met de

betreffende medewerker bespreken. Zij zullen samen met u tot een oplossing

proberen te komen. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kan de teamleider van de

betreffende locatie u hierbij helpen. In gesprek gaan over een klacht kan dan door

naar betreffende locatie te bellen of mailen om een afspraak te maken.

Telefoonnummers en emailadressen zijn op onze website te vinden onder het kopje

contact.

**Tweede stap: Klachtenfunctionaris**

Wilt u het gesprek om de een of andere reden niet aangaan, of is het gesprek niet

naar uw tevredenheid verlopen? Dan kunt u uw klacht indienen bij de

klachtenfunctionaris. SAHZL is aangesloten bij het Klachtenloket Zorg van de

Geschillencommissie Zorg.

U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan deze onafhankelijke Klachtenloket Zorg.

Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies

op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke

klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog

een goede oplossing kunnen vinden.

U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer

070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of

stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie kunt u kijken op

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

**Laatste stap: Geschillencommissie**

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie

Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige

commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat

betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep

tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>