

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: www.degeschillencommissiezorg.nl.