

Klachtenregeling kinderen en hun naasten

Thuis in Autisme geeft veel aandacht aan het goed begeleiden van alle kinderen. Het kan echter voorkomen dat onze hulp niet als prettig wordt ervaren. Wij vinden het erg belangrijk dat al onze kind en diens naasten tevreden over onze begeleiding zijn. Mocht dit op een gegeven moment niet zo zijn, dan gaan wij hierover graag in overleg: zodat er (samen) een oplossing gevonden kan worden.

Bij voorkeur gebeurt dit met degene waarover de melding gaat, dan kan er hoor-wederhoor gepleegd worden, wellicht is er eenvoudig een oplossing te vinden.

Mocht dit niet lukken, zijn er uiteraard meerdere en laagdrempelige methoden om jouw klacht/melding kenbaar te maken, jij kunt gebruik maken van een vertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie of eventueel de Geschillencommissie. Deze zijn allen onafhankelijk. Mocht de vertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie gevraagd of ingezet worden, zijn er voor jou, als kind of diens naaste, geen kosten verbonden. Voor de inzet van de Geschillencommissie worden echter wél kosten in rekening gebracht.

Maar ook de naasten van onze kinderen kunnen niet tevreden zijn en in gesprek gaan met medewerkers van Thuis in Autisme, onze vertrouwenspersoon of een klacht indienen. Jouw klacht kan per mail, brief of formulier worden verstuurd, zo houden wij de informatie bijeen.

Kinderen en naasten van de kinderen kunnen het klachtenformulier invullen en versturen of een klacht per brief indienen of per mail (info@thuisinautisme.nl). De procedure is dezelfde als die voor de kinderen gevolgd wordt.

Vertrouwenspersoon

Thuis in Autisme heeft 3 interne vertrouwenspersonen voor de kinderen en diens naasten: Angelique, Hannah en Brandon zijn de vertrouwenspersonen voor Thuis in Autisme.

Kinderen kunnen contact met de vertrouwenspersoon zoeken voor een gesprek en/of het helpen met het invullen van een klachtenformulier. Buiten de bezoektijden kan altijd contact met de vertrouwenspersoon worden opgenomen.

Klacht indienen.

Jij hebt een klacht over Thuis in Autisme... en wat nu?

Jij kunt de klacht bespreken met jouw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er simpelweg sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd.

Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Thuis in Autisme zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken met jou besproken en opgelost te hebben. Jij kunt alleen dit gesprek met jouw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door jou gekozen vriend(in)/ouder. En je mag jouw klacht ook sturen aan info@thuisinautisme.nl.

óf

KlachtenportaalZorg
Nummer: 22995
Telefoon: 0228-322 205
Westeinde 14A
1601 BJ Enkhuzen

óf

Ook kun jij jouw klacht aan de betreffende gemeente melden.

óf

je bespreekt jouw ongenoegen met onze interne klachtenfunctionarissen Brandon, Hannah of Angelique.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, jij mag te allen tijde zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

Klachtenformulier (t.b.v. Thuis in Autisme)

Aan:

Klachtenportaal Zorg**Klantnummer 22995**

Jouw persoonlijke gegevens

Naam	
Man/ vrouw	
Geboortedatum	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + Woonplaats	
Telefoon	
Email	
Contactgegevens wettelijk vertegenwoordiger:	

Over wie gaat de klacht?

Instelling	
Naam medewerk(st)er	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + plaats	
Telefoonnummer	

Beschrijving van de klacht

--

Wat wil jij met de klacht bereiken?

--

<i>Datum:</i>	<i>Handtekening</i>
---------------	---------------------