

De Klachtenprocedure

Ontdek Autisme behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen.

De organisatie staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten.

Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

- Ontdek Autisme behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. De organisatie staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard. Alle klachten worden behandeld door de heer Jasper Kok-Roosjen van Ontdek Autisme.
- Na ontvangst van de klacht deelt Ontdek Autisme binnen 7 dagen schriftelijk mee dat hij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 28 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 28 dagen na hoor en wederhoor neemt Ontdek Autisme een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Ontdek Autisme samen met Marjon Kuipers van de AutismeAcademie.nl (marjon@marjonkuipers.nl) Zij treden op als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Ontdek Autisme.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond. De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van een jaar bewaard.