

# 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 Autisme Academie. Marjon Kuipers treedt op als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Ontdek Autisme. Marjon Kuipers is te bereiken via [info@auticomm.nl](mailto:info@auticomm.nl).
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond. De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van een jaar bewaard.