

# ER SAMEN UIT KOMEN

Bij Maatwerk Autisme Groep zetten wij ons in om mensen met autisme en hun ouders zo goed mogelijk te begeleiden. Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over ons of een klacht hebt. Mocht dat zo zijn dan willen wij dit graag weten, het is voor ons belangrijk dat een u zich gehoord en gezien voelt.

Alle klachten en de behandelingen worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens van de klager en de inhoud van de klacht worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de klachtbehandeling.

## HOE KUNT U UW KLACHT INDIENEN?

- Persoonlijk melden: Bespreek uw klacht mondeling of schriftelijk met een medewerker van MAG.
- Per e-mail indienen: Stuur uw klacht naar [info@maatwerkautismegroep.nl](mailto:info@maatwerkautismegroep.nl).
- Externe klachtencommissie: U kunt uw klacht ook direct indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie via <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>. Deze externe organisatie begeleidt u verder in het klachtenproces.

We hopen samen met u tot een goede oplossing te komen. Het klachtenproces verloopt als volgt:

## BEVESTIGING VAN ONTVANGST

- Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst. In deze bevestiging wordt aangegeven wie de klacht behandelt en wat de verdere procedure zal zijn.

## BEHANDELING VAN DE KLACHT

- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door het daarvoor aangestelde lid van het managementteam. Indien nodig, wordt er contact opgenomen met de cliënt om aanvullende informatie te verkrijgen.
- Tijdens de behandeling van de klacht worden zowel de cliënt als de betrokken medewerkers gehoord om een volledig beeld te krijgen van de situatie.
- Binnen vier weken na ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijk antwoord gegeven met de bevindingen en eventuele maatregelen die zijn of zullen worden genomen om de klacht op te lossen.

## ONAFHANKELINKE KLACHTENCOMMISSIE



- Als de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht voorleggen aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie (<https://erisietsmisgegaan.nl>)
- Informatie over deze commissie en de procedure wordt verstrekt in de schriftelijke antwoordbrief op de klacht.

We registreren alle klachten en kijken er regelmatig naar om patronen te ontdekken en verbeteringen door te voeren. Wat we leren van klachten, helpt ons om onze werkwijze aan te passen en te voorkomen dat dezelfde situaties opnieuw ontstaan. Zo blijven we onze zorg en dienstverlening steeds beter maken.

