

EEN KLACHT OVER LEERMAKERS AUTISMEGROEP?

Hieronder lees je in het kort de klachtenprocedure voor cliënten van Leermakers Autismegroep die ambulante begeleiding, woonbegeleiding of dagbesteding ontvangen. Meer toelichting staat op de achterzijde.



STAP
1

Maak de klacht bespreekbaar of meld je klacht direct

- Praat met je begeleider over de klacht, misschien kan je het samen oplossen
- Of meld je klacht direct via het Klachtenportaal Zorg. Bekijk voor deze stappen de achterkant van deze flyer voor meer informatie.

STAP
2

Kom je er niet uit met je begeleider?

Neem dan contact op met de interne cliëntvertrouwenspersoon via cliëntvertrouwenspersoon@leermakers.nl en maak je klacht of onvrede bespreekbaar.

STAP
3

De interne cliëntvertrouwenspersoon gaat met je in gesprek

Je bespreekt met de cliëntvertrouwenspersoon je onvrede. Zij kan jou bijvoorbeeld helpen bij het onder woorden brengen van de klacht. Ook weet de cliëntvertrouwenspersoon meer over waar je terecht kan met bepaalde vragen.

STAP
4

Klacht officieel indienen bij de klachtfunctionaris

Als de onvrede nog niet is opgelost na het gesprek met de interne cliëntvertrouwenspersoon kan je jouw klacht officieel indienen bij de klachtenfunctionaris van Leermakers via: klacht@leermakers.nl

Er wordt binnen 6 weken een oplossing aangedragen en de oplossing wordt met jou besproken.

Wil je jouw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg?
stuur jouw klacht middels het klachtformulier of een email



Klachtformulier
www.klachtenportaalzorg.nl



E-mail
info@klachtenportaalzorg.nl

Ontvangt Klachtenportaal Zorg jouw klacht?

Zij controleren welke procedure hoort bij jouw klacht. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt daarna contact met je op. Deze persoon heeft als taak om naar jou en naar Leermakers te luisteren en om te helpen om tot een oplossing te komen.

*Je praat met de klachtenfunctionaris.
De klachtenfunctionaris is onafhankelijk
en heeft een ondersteunende rol.*



- Eerst vertel je meer over de klacht, zodat de klachtenfunctionaris alle informatie compleet heeft.
- De klachtenfunctionaris verwoordt jouw klacht in de klachtbrief aan de Leermakers.
- De klachtenprocedure is gestart en duurt tot 6 weken. Het kan met 4 weken worden verlengd als dat nodig is om de klacht op te lossen.
- Leermakers kan reageren op jouw klachtbrief om meer informatie te geven en/of een oplossing voor te stellen.
- De klachtenprocedure kan bestaan uit uitwisseling per mail, brief en/of gesprekken. Alle communicatie verloopt via de klachtenfunctionaris.
- Leermakers sluit de procedure af met het eindoordeel en een oplossing.
- Als het wat jou betreft is opgelost dan sluit de klachtenfunctionaris de procedure af met een eindbrief.

Je mag altijd stoppen tijdens de klachtenprocedure,
vertel dit dan aan de klachtenfunctionaris.

Is jouw klacht nog niet voldoende opgelost?

Ben je niet tevreden met de oplossing van Leermakers, dan is er een volgende stap mogelijk. Je kunt naar de geschillencommissie gaan voor een bindende uitspraak, met de brief van Leermakers.

Geschillencommissie

Deze commissie beoordeelt of ze de onderdelen van het geschil (jouw klacht) gegrond vinden (waar of niet waar). De commissie geeft advies aan Leermakers. Als je een schadeclaim hebt ingediend bij de geschillencommissie dan beslist de commissie over de (mate) van toekenning. Leermakers is verplicht uit te voeren wat de geschillencommissie besluit (de beslissing is bindend), net als jij. Binnen 6 maanden krijg je de uitspraak.

- Je hoeft niet te betalen voor de klachtenprocedure.
- Je betaalt griffiekosten voor het behandelen van een geschil. Wordt jouw geschil (deels) gegrond verklaard, dan ontvang je de griffiekosten terug van Leermakers.