RUIMTE VOOR FEEDBACK

Klachtenregeling

We vinden het belangrijk dat je je gehoord voelt. Met deze regeling leggen we uit hoe je een compliment, signaal of klacht kunt delen en welke vervolgstappen mogelijk zijn.

Laagdrempelig contact

Een klacht indienen is kosteloos en heeft geen nadelige gevolgen voor je behandeling, diagnostiek of toegang tot onze dienstverlening. Je mag je in iedere stap laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt.

1. Doel en reikwijdte

Deze regeling geldt voor cliënten, wettelijke vertegenwoordigers en nabestaanden die een compliment, suggestie of klacht hebben over de dienstverlening, diagnostiek, bejegening, informatievoorziening, privacy of organisatie van Autisme Diagnose Centrum. De regeling is bedoeld om zorgen laagdrempelig te bespreken, tot een oplossing te komen en de kwaliteit te verbeteren.

2. Eerst samen bespreken

Ben je ergens niet tevreden over? Bespreek dit bij voorkeur eerst met de betrokken psycholoog of medewerker. Een rechtstreeks gesprek is niet verplicht, maar maakt het vaak mogelijk om snel uitleg te geven, misverstanden te herstellen of praktische afspraken te maken. Je mag je laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt.

3. Schriftelijk melden

Je kunt een klacht sturen naar info@autisme-diagnose.nl. Vermeld bij voorkeur:

- Je naam en contactgegevens.
- De naam van de betrokken professional, als dat relevant is.
- Een duidelijke omschrijving van wat er is gebeurd en wanneer.
- Wat je al hebt geprobeerd en welke oplossing je wenst.
- Alleen documenten die noodzakelijk zijn voor de beoordeling; stuur geen BSN of volledig dossier via gewone e-mail.

We bevestigen de ontvangst en laten weten wie de klacht behandelt. De klacht wordt vertrouwelijk vastgelegd en alleen gedeeld met personen die voor de behandeling ervan betrokken moeten zijn.

4. Interne coördinatie en onafhankelijke ondersteuning

Bespreek de klacht bij voorkeur eerst met de betrokken professional. Kom je er samen niet uit, dan kun je via info@autisme-diagnose.nl contact opnemen met klinisch coördinator Stella van Schaik. Zij bekijkt samen met jou welke oplossing mogelijk is. Leidt dit niet tot een passende oplossing, dan kun je je wenden tot de directie via hetzelfde e-mailadres. Je kunt daarnaast kosteloos advies of onafhankelijke ondersteuning vragen bij Erisietsmisgegaan.nl via www.erisietsmisgegaan.nl of info@erisietsmisgegaan.nl. Deze organisatie kan uitleg geven, helpen de klacht te formuleren en aangeven welke klachtenprocedure van toepassing is.

5. Behandeling en termijn

Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Beide kanten krijgen gelegenheid hun visie te geven. De zorgaanbieder geeft zo spoedig mogelijk een schriftelijk en gemotiveerd oordeel en vermeldt eventuele maatregelen. Volgens de Wkkgz geldt in beginsel een termijn van zes weken na ontvangst. Deze kan, wanneer zorgvuldig onderzoek dat vereist, eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. Over een verlenging en de reden daarvan word je geïnformeerd.

6. Externe klachten- of geschillenprocedure

Ben je niet tevreden over de interne afhandeling, dan kun je via Erisietsmisgegaan.nl laten beoordelen welke externe klachten- of geschillenprocedure op jouw situatie van toepassing is. Je kunt daarvoor het klachtenformulier op www.erisietsmisgegaan.nl gebruiken of mailen naar info@erisietsmisgegaan.nl. De betreffende instantie hanteert een eigen reglement en kan voor een formele geschilprocedure kosten in rekening brengen.

7. Privacy en dossier

Klachtgegevens worden alleen gebruikt voor behandeling van de klacht, kwaliteitsverbetering en naleving van wettelijke verplichtingen. Ze worden passend beveiligd en niet langer bewaard dan noodzakelijk. Een klacht indienen heeft geen negatieve gevolgen voor de toegang tot zorg of de professionele beoordeling.

8. Vertegenwoordiging en minderjarigen

Een cliënt kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen. Bij minderjarigen en personen onder wettelijke vertegenwoordiging wordt beoordeeld wie bevoegd is een klacht in te dienen en welke informatie mag worden gedeeld. De stem en belangen van de cliënt blijven daarbij belangrijk.

9. Privacyklacht, toezicht en acute situaties

- Bij een klacht over persoonsgegevens kun je ook contact opnemen met de privacycontactpersoon via info@autisme-diagnose.nl en eventueel met de Autoriteit Persoonsgegevens.

- Voor vragen over de kwaliteit of veiligheid van zorg kun je informatie vinden bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit meldpunt behandelt niet zelf ieder individueel geschil.
- Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor spoed of crisis. Neem bij acute psychische nood contact op met huisarts of huisartsenpost; bel bij direct gevaar 112.

10. Complimenten en suggesties

Complimenten en verbetersuggesties zijn welkom via info@autisme-diagnose.nl. We gebruiken feedback om onze communicatie, toegankelijkheid en dienstverlening te verbeteren.

11. Contactgegevens zorgaanbieder

Autisme Diagnose Centrum | info@autisme-diagnose.nl | www.autisme-diagnose.nl

Onderdeel van Psycholoog op Afstand | Poortland 66 | 1046 BD Amsterdam | KvK 76975835.

Bronnen en uitgangspunten

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd - rol van de klachtenfunctionaris: https://www.igj.nl/onderwerpen/klachten-en-melden/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/ik-heb-een-klacht/klacht-zorgaanbieder/rol-van-de-klachtenfunctionaris

Rijksoverheid - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz): https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg

Inspiratiebron (procedure niet één-op-één overgenomen): https://www.psycholoogopafstand.nl/klachten-complimenten/