

Autlook Klachtenregeling

KLACHTEN

Autlook levert diensten op het gebied van advies, begeleiding, coaching en scholing aan en ten behoeve van mensen met autisme. Autlook hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Alle medewerkers staan open voor feedback en kritiek en zullen hierop anticiperen. Toch kan het voorkomen dat de cliënt zich op enigerlei wijze onheus behandeld voelt. Daartoe dient deze klachtenregeling.

ARTIKEL 1- DEFINITIES

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1 Autlook: de besloten vennootschap Autlook, statutair gevestigd te Zwolle, verder te noemen Autlook
- 1.2 de leiding: de leiding van Autlook
- 1.3 een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een cliënt of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Autlook heeft plaatsgevonden;
- 1.4 een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Autlook;
- 1.5 de klager: degene die bij Autlook een klacht indient of diens gemachtigde;
- 1.6 de behandelaar: degene die namens de leiding de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht;

ARTIKEL 2 - KLACHTRECHT

- 2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Autlook - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Autlook - zich jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Autlook.
- 2.2 De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de leiding, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
- 2.3 De leiding heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een behandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de leiding in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
 - indien de klacht het handelen van de behandelaar zelf betreft;
 - indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;

ARTIKEL 3 - INDIENEN VAN EEN KLACHT

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

a. Mondeling (direct of telefonisch):

Zie hiervoor 3.3. en 3.4.

b. Schriftelijk:

Een schriftelijke klacht kan worden gestuurd naar:

Autlook

o.v.v. "Klachtenregeling"

Postbus 1512

8001 BM Zwolle

of per email naar: post@autlook.nl

3.3. Mondelinge klachten dienen te worden ingediend bij de betrokken medewerker van Autlook, diens leidinggevende of een andere medewerker.

3.4. Een mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de cliënt om alsnog de klacht schriftelijk in te dienen. Van de mondelinge klacht wordt door Autlook een notitie gemaakt ten behoeve van de klachtenregistratie.

ARTIKEL 4 - BEHANDELING VAN DE KLACHT

- 4.1. De cliënt ontvangt binnen 2 werkdagen bericht van ontvangst van de klacht.
- 4.2. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de cliënt hiervan binnen 2 werkweken na de ontvangstdatum schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.
- 4.3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als eenduidig vaststaat dat niet Autlook, maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- 4.4. Klachten worden in eerste instantie altijd door Autlook behandeld. Indien het begeleiding vanuit de WMO betreft en het niet lukt om de klacht naar tevredenheid van beide partijen op te lossen, dan kan Autlook, in overleg met de client, contact opnemen met de WMO-consulent voor overleg of bemiddeling. Autlook initieert dit overleg.

Indien de cliënt aangeeft niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht, kan deze op verzoek van de cliënt of Autlook worden voorgelegd voor advies aan de onafhankelijke geschillencommissie van het Klachtenportaal Zorg.

Stuur de klacht naar:
Klachtenportaal Zorg
o.v.v. “Klachtenregeling PGVZ - Autlook”
p.a. Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen

of per email naar: info@klachtenportaalzorg.nl, o.v.v. “Klachtenregeling PGVZ - Autlook”

of vul een klachtenformulier in op: www.klachtenportaalzorg.nl, “Klachtenregeling PGVZ - Autlook”

Zie voor meer informatie de brochure van Klachtenportaal Zorg

ARTIKEL 5 - AFHANDELING VAN DE KLACHT

- 5.1. Een klacht dient binnen 2 werkweken na de ontvangstdatum afgehandeld te zijn.
- 5.2. Indien de cliënt of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van Autlook te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Autlook de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- 5.3. Autlook stelt de cliënt en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek door Autlook naar de ingediende klacht, alsmede van de eventuele conclusies en maatregelen die Autlook daaraan verbindt.
- 5.4. Twee weken na de afhandeling van de klacht wordt bij de cliënt geïnformeerd naar de tevredenheid van de afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 6 - REGISTRATIE

- 6.1 De leiding draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
- 6.2 De leiding stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Aanvullende bepalingen voor opdrachtgever UWV

ARTIKEL 7 - MELDING EN ESCALATIE UWV

Een klacht van een klager, zijnde een klant van UWV moet worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en worden opgenomen in het klantdossier van Autlook. In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige van UWV.