

Autismepraktijk **Tholen**



vertrouwen - ontwikkeling - perspectief

Klachtenreglement

Versie 2.0
31 augustus 2026

Inleiding

Autismepraktijk Tholen BV heeft kwalitatief goede zorg hoog in het vaandel staan. Met onze kennis en vakmanschap streven wij er voortdurend naar om u de beste passende zorg aan te bieden.

Het kan echter voorkomen dat de zorg niet volgens uw verwachtingen verloopt. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening, dan kunt u dit bespreekbaar maken met de betreffende medewerker of met de directie van Autismepraktijk Tholen BV. Is de uitkomst van dit gesprek niet naar uw tevredenheid, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaand reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Een klacht is elk bericht dat u aan Autismepraktijk Tholen BV stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over gedragingen van een medewerker of persoon werkzaam bij Autismepraktijk Tholen BV.

We verstaan onder een bericht zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten. Onder gedragingen vallen ook beslissingen die binnen onze praktijk genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Autismepraktijk Tholen BV kan een klacht indienen. Het gaat hier om zowel cliënten als medewerkers, maar bijvoorbeeld ook een partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Op elk gewenst moment in het proces kunt u uw klacht bespreekbaar maken met:

- De betreffende medewerker waar op wie de klacht betrekking heeft
- De directie van Autismepraktijk Tholen BV
- De onafhankelijke vertrouwenspersoon vanuit Zorgbelang Zeeland en Brabant
- De geschillencommissie

Cliënten via Stichting Inzet voor Zorg (SIVZ)

Voor cliënten die via Stichting Inzet voor Zorg (SIVZ) begeleiding ontvangen, geldt aanvullend de klachtenprocedure van SIVZ. Zij kunnen ervoor kiezen een klacht rechtstreeks bij SIVZ in te dienen. Ook wanneer een klacht eerst bij Autismepraktijk Tholen B.V. is ingediend en de afhandeling niet naar

tevredenheid is verlopen, kan de klacht bij SIVZ worden ingediend. Meer informatie over de klachtenprocedure van SIVZ en het indienen van een klacht is te vinden via de [klachtenprocedure van SIVZ](#)

Contactgegevens van zowel de externe onafhankelijke vertrouwenspersoon als de geschillencommissie zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

In gesprek met elkaar

Zodra een klacht is geuit zal er inspanning geleverd worden om binnen 10 dagen, door middel van een gesprek tussen partijen, tot een oplossing te komen. Bij Autismepraktijk Tholen BV gaan wij uit van de gedachte dat in gesprek zijn en blijven met elkaar bijdraagt aan de oplossing. Een klacht is voor ons bij uitstek een moment om te leren en ons verder te kunnen ontwikkelen. Wij zullen u altijd vragen om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen op welk moment dan ook in dit proces. Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden. Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er contact gelegd worden met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Autismepraktijk Tholen BV vindt het belangrijk dat iedereen zich vrij voelt om zijn ontevredenheid over gedragingen van medewerkers en/of de inhoud van de zorgverlening te kunnen bespreken of veilig te kunnen melden. Hiervoor heeft Autismepraktijk Tholen BV een overeenkomst afgesloten met Zorgbelang Brabant en Zeeland. Dit geeft u de mogelijkheid om te kiezen of u uw klacht wil bespreken met een onafhankelijk externe vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Zij ondersteunen bij het opstellen van een klacht en het voorbereiden en het voeren van een gesprek met de organisatie.

De taak van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon is, om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De behandeling van uw klacht zal maximaal 6 weken in beslag nemen, mocht er meer tijd nodig zijn voor de behandeling van uw klacht, dan kan deze termijn met maximaal vier weken verlengd worden. U zult hierover schriftelijk geïnformeerd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend worden. Hiermee is de klacht

afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Geschillencommissie

Mocht u er middels bovenstaande mogelijkheden niet uitkomen, bestaat er de mogelijkheid om de geschillencommissies aan te schrijven waar Autismepraktijk Tholen BV bij aangesloten is. De geschillencommissie behandelt onafhankelijk en onpartijdig klachten tussen aanbieders van producten en diensten en de cliënten van die aanbieders.

Mocht er geen oplossing naar tevredenheid van partijen gevonden worden, dan bestaat de mogelijkheid om de zorg af te sluiten en met u te zoeken naar een vervangende zorgaanbieder.

Contactgegevens

Zorgbelang Brabant en Zeeland Provincie Brabant

Telefoonnummer: 013-5942170

www.zorgbelang-brabant.nl

vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl

klachtenfunctionaris@zorgbelang-zeeland.nl

Provincie Zeeland

Telefoonnummer: 0113-203200

www.zorgbelang-brabant.nl

vertrouwenspersonen@zorgbelang-zeeland.nl

klachtenfunctionaris@zorgbelang-zeeland.nl

De geschillencommissie

Telefoonnummer: 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl

Klachtenformulier Autismepraktijk Tholen BV

Deel 1

Beschrijving klacht

Cliëntgegevens

Naam :
Adres :
Plaats + Postcode :
Telefoon :
Geboortedatum :
Betreffende medewerker(s) :

Klachtgegevens

Geef een zo duidelijk mogelijke omschrijving van uw klacht :

.....
.....
.....
.....
.....

Wie zijn er bij uw klacht betrokken?

.....
.....
.....
.....
.....

Maatregelen m.b.t. klacht

Welke maatregelen (corrigerende en/of preventieve) zijn er al getroffen?

.....
.....
.....
.....
.....

Welke maatregelen (corrigerende en/of preventieve) moeten er volgens u getroffen worden?

.....
.....
.....
.....
.....

Klachtenformulier Autismepraktijk Tholen BV

Deel 2

Evaluatie klacht

Oplossing klacht (Autismepraktijk Tholen BV moet in beginsel binnen 6 weken een beslissing nemen over de klacht. Het is mogelijk om deze termijn met 4 weken te verlengen. U moet hierover dan wel worden geïnformeerd).

Indien de klacht is opgelost:

Wanneer is de klacht opgelost?

.....
.....
.....
.....

Bent u als cliënt hierover tevreden?

.....
.....
.....
.....

Indien de klacht *niet* is opgelost:

Waarom is de klacht naar uw mening niet opgelost?

.....
.....
.....
.....

Wat moet Autismepraktijk Tholen BV doen om de klacht alsnog op te lossen?

.....
.....
.....
.....

Wat moet Autismepraktijk Tholen BV doen om herhaling te voorkomen?

.....
.....
.....
.....

Afgehandeld

Datum:

Handtekening voor akkoord:

Cliënt of vertegenwoordiger:

Directie:

Betrokken medewerker: