



Klachtenregeling Praktijk de Eik

Praktijk de Eik hecht waarde aan het leveren van kwaliteit van hulp- en dienstverlening. Het kan voorkomen dat je als klant van de praktijk niet helemaal tevreden bent. Het is prettig wanneer je ons daarvan in kennis stelt, wij zijn een lerende praktijk die open wil staan voor feedback. Wij zien een klacht als een middel om onze hulpverlening en dienstverlening verder te verbeteren.

Wie kan de klacht indienen?

- * Ouders en verzorgers van minderjarige kinderen die in behandeling zijn
- * Kinderen vanaf 12 jaar kunnen zelfstandig een klacht indienen en zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon of een wettelijk vertegenwoordiger (zie ook www.AKJ.nl)
- * Wanneer je therapie, supervisie of een training volgt/ hebt gevolgd bij Praktijk de Eik
- * Wanneer je als ketenpartner in het sociaal domein met de praktijk samenwerkt

Wanneer kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen wanneer je niet tevreden bent over het beroepsmatig handelen of de bejegening van de behandelaar werkzaam bij Praktijk de Eik of iemand waarmee de behandelaar van Praktijk de Eik samenwerkt gedurende het uitvoeren van werkzaamheden (bijvoorbeeld medebehandelaar, co-trainer, enzovoort).

Procedure van de klachtenregeling in stappen:

1. Je dient een klacht schriftelijk in, binnen 6 weken nadat de klacht is ontstaan. Je kan een klacht niet anoniem indienen. De klacht dient te bestaan uit: de naam van de klager, over welke procedure of persoon de klacht wordt ingediend, een korte en duidelijk beschrijving van de klacht, onderbouwd met feiten. Het is handig om de klacht persoonlijk te overhandigen of aangetekend te versturen.
2. De klager of diens vertegenwoordiger krijgt binnen vijf werkdagen bericht dat diens klacht is ontvangen en een kopie van het klachtenreglement (mits de behandelaar op vakantie is. Anders binnen vijf werkdagen na afloop van de vakantieperiode).
3. Je wordt als klager uitgenodigd voor een gesprek bij de praktijk om je klacht mondeling toe te lichten en te proberen in gezamenlijkheid de klacht tot tevredenheid af te handelen. Je kunt altijd een vertrouwenspersoon meenemen.



De praktijk bepaalt hiertoe de datum, plaats en tijdstip. Getracht wordt dit binnen vier weken in de plannen. Er wordt een verslag gemaakt van dit gesprek die je binnen twee weken ontvangt.

4. Wanneer je klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost kunt je jouw klacht handhaven. De volgende stap is dan het inzetten van een klachtenbemiddelingsgesprek. Daarvoor wordt een neutraal persoon bij het gesprek gevraagd, er zijn twee personen die deze functie voor Praktijk de Eik willen vervullen.

Te weten: mevrouw E. De Kruijf, praktijkhouder van Praktijk Thymos te Ens en mevrouw C. Haak, praktijkhouder Praktijk 9 te Zwolle. De klager mag diens voorkeur aangeven. Beide personen zijn lid van een beroepsvereniging en gehouden aan de beroepscode. Zij ontvangen een kopie van de klacht alsmede het gespreksverslag van de eerste klachtenbijeenkomst. Er wordt wederom een verslag gemaakt van het klachtenbemiddelingsgesprek en de uitkomsten daarvan. Indien nodig zal Praktijk de Eik in het verslag opnemen welke beleidsmatige veranderingen worden doorgevoerd om herhaling te voorkomen.

5. Mocht je klacht na deze stappen nog steeds gehandhaafd blijven, dan kunt je jouw klacht doorzetten naar de beroepsvereniging waarbij de behandelaar, of de andere betrokkenen werkzaam met of voor Praktijk de Eik is aangesloten. Deze beroepsverenigingen kennen allemaal hun eigen klacht- en tuchtrechtreglement.
(www.de-nfg.nl; www.skjeugd.nl; www.lvsc.eu)
Je kunt de klachtenprocedure opvragen bij de desbetreffende beroepsvereniging of een kopie vragen aan de behandelaar van Praktijk de Eik.

Kosten

Behandeling van de klacht is voor de klager altijd gratis. Bijkomende kosten als reiskosten, kosten van raadslieden, getuigen deskundigen, enzovoort, zijn altijd voor eigen rekening.

Tot slot

Uiteraard zal Praktijk de Eik jouw klacht uiterst serieus nemen, echter wij beoordelen de klacht ook op relevantie en ontvankelijkheid. Wij zullen zorgvuldig omgaan met jouw gegevens. Je hebt altijd recht op de verslagen die naar aanleiding van de klacht zijn gemaakt. Na afloop zal de klachtenafhandeling tenminste drie jaar bewaard worden.

Om de twee jaar zal Praktijk de Eik naar aanleiding van klachten aanpassingen doen in beleid en zaken opnemen in haar kwaliteitsplan.

