

Klachtenregeling Praktijk de Eik 2.0

Informatie voor jongeren, ouders en verzorgers

Wij vinden het bieden van kwaliteit en veiligheid erg belangrijk. Toch gebeurt het wel eens dat je niet tevreden bent over de hulp. Blijf er dan niet mee rondlopen maar ga het gesprek hierover aan. Wij zien een klacht als middel om onze hulpverlening te verbeteren.

Wie kan een 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 wettelijk vertegenwoordiger
- Als ketenpartner waarmee de praktijk samenwerkt binnen het sociaal domein
- Wanneer je als volwassene behandeling ontvangt vanuit de praktijk

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 samenwerkt gedurende het uitvoeren van werkzaamheden (bijvoorbeeld medebehandelaar, co-trainer of ingehuurde medewerker).

Je wilt een klacht indienen: wat zijn de stappen?

Stap 1: Je formuleert je klacht. Meld jouw klacht bij de Beroepsorganisatie van de therapeut (NFG voor volwassenen/ SKJ voor jeugd)

Je kunt zelf een klacht indienen bij de beroepsorganisatie van jouw hulpverlener. De beroepsvereniging heeft een klachtenprocedure op de website staan.

<https://www.de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener.html>

<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

Je kunt je hierbij laten ondersteunen door een onafhankelijke contactpersoon klachtbehandeling. Voor jeugd adviseren wij jou je te laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon van het AKJ.

De contactpersoon klachtbehandeling/ vertrouwenspersoon helpt jou de klacht te verhelderen en ondersteunt jou en onderzoekt de opties om tot een oplossing te komen tussen jou en jouw zorgverlener. Daartoe zijn verschillende mogelijkheden.

Mogelijk betekent dit contact met de zorgverlener om tot een oplossing te komen of het kan ook betekenen dat de klacht wordt doorgezet naar een van de onafhankelijke klachtenfunctionarissen.

Stap 2: De onafhankelijke klachtenfunctionaris

De contactpersoon klachtbehandeling/ vertrouwenspersoon zorgt samen met jou voor een heldere klacht-formulering en geeft deze informatie - in een beveiligde omgeving - door aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar je klacht en bespreekt met jou welke stappen passend zijn. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat de klachtenfunctionaris met jou bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris stappen onderneemt, is jouw instemming daarvoor nodig.

De klachtencommissie kijkt of de klacht gegrond is en vraagt aan de zorgaanbieder om verweer te voeren. Er wordt een goedgekeurde klachtenprocedure gevolgd. Er wordt bemiddeld om tot een oplossing te komen, soms wordt er advies gegeven over hoe er in het vervolg gehandeld moet worden. Mocht je na de klachtenbehandeling nog niet tevreden zijn dan kun jij je klacht doorzetten naar de Geschillencommissie.

Bij het SKJ wordt een klacht doorgezet naar het tuchtcollege, zij beoordelen of de zorgverlener volgens de regels heeft gehandeld.

Stap 3: Je wilt je klacht door de Geschillencommissie laten behandelen?

- Als de klachtenprocedure (moet altijd eerst) geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd, kunt u bij de onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire zorg - waar de zorgverlener (verplicht) bij is aangesloten - een Geschil indienen.
- De Geschillencommissie kijkt of de klacht ontvankelijk is; laat ruimte voor een schikking en doet waar gewenst een bindende uitspraak.
- Het tuchtcollege van het SKJ behandelt de klacht en wanneer de klacht gegrond is wordt er een maatregel opgelegd aan de zorgverlener.

Een eventuele stap daarna naar de rechter leidt tot toetsing van het werk van de Geschillencommissie.



Praktijk de Eik
Ambachtsstraat 21
8263 AJ KAMPEN
M 0651375605
E info@praktikdeeik.com

KVK 66094011
IBAN NL 91 RABO0310202671
BTW NL001660126B43

Adressen

Vertrouwenspersoon
Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg
088-5551000
info@akj.nl
www.akj.nl

Klachtenfunctionaris NFG
De heer Theo Splinter
06-46160403
vertrouwenspersoon@de-nfg.nl
<https://www.de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener.html>

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd
<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>
De afdeling tuchtrecht: 030-3036473 (9.00-12.00 en van 13.00-16.30)

RBCZ
Postbus 70
4700 AB Roosendaal
0165 564 652
info@rbcz.nu
www.rbcz.nu