

Klachtenregeling Praktijk de Eik

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

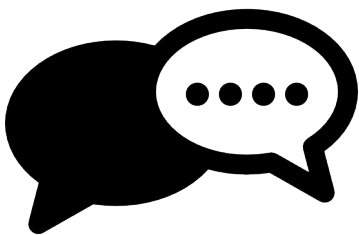
Wanneer kun je een klacht indienen?

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).



U wilt een klacht indienen: wat zijn de mogelijke stappen?

Stap 1: Bespreek eerst uw klacht met de zorgverlener



Wij staan ervoor open om feedback te krijgen over ons werk en over hoe wij ons werk doen. Wanneer je niet helemaal tevreden bent over hoe je behandeling of over hoe de communicatie verloopt, laat het ons weten dan zoeken wij samen naar een oplossing. We kunnen andere afspraken maken en soms passen wij ons beleid aan. Dit zullen wij dan ook aan jou laten weten. Wij willen leren van onze fouten, dus spreek ons gerust aan.

Je mag je klacht schriftelijk of mondeling aan ons kenbaar maken.

Binnen 6 weken na het indienen van je klacht krijg je van ons schriftelijk een reactie hoe wij de klacht beoordelen, hoe wij het willen oplossen en welke afspraken er zijn gemaakt. Bij ingewikkelde situaties mag deze termijn nog eens met vier weken verlengd worden, daarvan word je dan tijdig in kennis gesteld.

Mocht een gesprek niet leiden tot een bevredigende oplossing ga dan naar stap 2.

Stap 2: Je hebt geen oplossing kunnen vinden. Dan meld je jouw klacht bij de Beroepsorganisatie van de therapeut (NFG voor volwassenen/ SKJ voor jeugd)

De NFG heeft een 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 opnieuw contact met de zorgverlener.

Het kan ook betekenen dat de klacht wordt doorgezet naar een van de onafhankelijke klachtenfunctionarissen (Stap 3)

Stap 3: Je wilt gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris?

De contactpersoon klachtbehandeling zorgt samen met jou voor een heldere klachtformulering en geeft deze informatie - in een beveiligde omgeving - door aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Doel van deze stap is het vinden van een mogelijk vergelijk, volgens een goedgekeurde klachtenprocedure.

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

Lukt dit niet dan kunt je de klacht inbrengen bij de onafhankelijke Geschillencommissie

Stap 4: U wilt uw 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