

Klachtenregeling Praktijk de Eik 3.0

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.

Praktijk de Eik werkt met HBO opgeleide therapeuten die allemaal zijn aangesloten bij een beroepsvereniging. Vraag bij je hulpverlener welke beroepsvereniging dit is. Je kunt altijd een klachtenprocedure opvragen bij je eigen behandelaar.

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

Een klacht indienen - Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (skjeugd.nl)

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

De contactpersoon klachtbehandeling/ vertrouwenspersoon helpt jou de klacht te verhelderen.

Stap 2: De onafhankelijke klachtenfunctionaris/ klachtencommissie

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/ behandelaar om verweer te voeren. Er wordt een goedgekeurde klachtenprocedure gevolgd.

Meestal zal eerst worden onderzocht of er bemiddeld kan worden tussen de klager en de zorgverlener.

Het SKJ heeft sinds 2022 daartoe verschillende mogelijkheden zoals een mediation traject, gesprekken met de commissie van consultatie (CvC) of legt de klacht voor aan het College van Toezicht. Het SKJ heeft de klachtenprocedure en het Tuchtrecht sterker gescheiden. Bij het Tuchtrecht kom je terecht als het handelen van de zorgverlener ernstige schade heeft berokkend.

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.

Adressen

Vertrouwenspersoon Jeugdstem

Jeugdstem Overijssel
Leeuwenbrug 85, 7411 TH Deventer
088-5551000
<https://jeugdstem.nl/contact/ik-heb-een-klacht>

Beroepsvereniging NFG

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

Contactpersoon klachtenafhandeling

Mw. Myriam Jansen
contactpersoonklachtbehandeling@de-nfg.nl
tel: 0592-820030

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd

[Een klacht indienen - Stichting Kwaliteitsregister Jeugd \(skjeugd.nl\)](https://www.skjeugd.nl)

klachtenskj@skjeugd.nl

De afdeling tuchtrecht:

ma t/m vr: 030-303 64 73 (9.00-12.00 en van 13.00-16.30)

Churchillaan 11
3527 GV Utrecht
085-0432500

Koepel NAP

Voor complementaire zorg

Boermarkeweg 50B
7824 AA Emmen
0592-820035
info@nap-koepel.nl

Geschillen commissie CAM COOP

Oranjelaan 38
65741HG Beek en Donk
info@camcoop.nl