



Psychologische hulp voor kinderen,
jongeren en jongvolwassenen.
Systemische hulp voor gezinnen

Klachtenprocedure Praktijk Bint

Ieder persoon (cliënt of een derde persoon) die met Praktijk Bint te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Praktijk Bint.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons als praktijk belangrijk dat uw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer uw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening verbeteren.

Als u een klacht heeft over de Praktijk Bint, blijf dan niet zitten met uw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat u weet hoe u een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen over wie wordt geklaagd, is het eveneens van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid aan de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.



Psychologische hulp voor kinderen,
jongeren en jongvolwassenen.
Systemische hulp voor gezinnen

Jeugdwet

Vertrouwenspersoon

Gemeenten zijn ervoor verantwoordelijk dat jeugdigen en hun netwerk een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon (Jeugdwet, artikel 2.5 en 4.1.8). Volgens de definitie van de Jeugdwet is een vertrouwenspersoon *'een persoon die jeugdigen, ouders, pleegouders of netwerkpleegouders op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling'*.

Elke kind, jongere of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Heb je of heeft u vragen of ben je/bent u ontevreden, dan kun je/kunt u contact opnemen met:

De vertrouwenspersoon van het AKJ (Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg)

Telefoon: 088-555 1000 (op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)

Email: info@akj.nl

Chat: op www.akj.nl (chat open: op ma-do van 16:00-20:00 uur / vr van 15:00-17:00 uur)

Bij de vertrouwenspersoon kun je met je verhaal terecht. Bij een vertrouwenspersoon kan je geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hieronder). Hij/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.

Heeft u/heb je een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft de jeugdhulpaanbieder een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Als jij/u een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die jij/u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft en/of twee collega's van de betreffende persoon, die **niet** bij de casus betrokken zijn.



Psychologische hulp voor kinderen,
jongeren en jongvolwassenen.
Systemische hulp voor gezinnen

Je/u kunt je/zich hierbij eventueel laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die jij/u vertrouwt.

- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij/u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil/wilt wenden, kunt u/kan je een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Praktijk Bint, een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wilt u/Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je/u, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Het 'Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg' voor zorg en zorgaanbieders vallend onder de Jeugdwet is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je/hoe u een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal Zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.