

## Klachtenregeling

De Praktijk voor Orthopedagogiek Arnhem, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 62588370, rechtsgeldig vertegenwoordigd door Drs. Claartje Schoonhoven, hierna te noemen: de 'Praktijk'

### Bent u ontevreden over De Praktijk van Orthopedagogiek?

Heeft u vragen of opmerkingen over de dienstverlening? Bent u ontevreden? Laat het alstublieft weten. Wilt u hierbij ondersteuning of heeft overleg niet tot het gewenste resultaat geleid dan kunt u de klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg (KPZ). De Praktijk is aangesloten bij deze organisatie. De klachtenregeling Jeugdwet van KPZ voldoet aan de gestelde eisen en is goedgekeurd door IGJ, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Een onafhankelijk en onpartijdige klachtenfunctionaris van KPZ kan u ondersteunen bij het indienen en afhandelen van uw klacht. Er zijn voor u geen kosten verbonden aan de inzet van deze klachtenfunctionaris.

### Klachtenprocedure Jeugdzorg

1. U kunt via de website van Klachtenportaal Zorg uw klacht indienen; <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>
2. Na ontvangst van uw klacht vindt er een eerste beoordeling plaats door het klachtenloket van "Klachtenportaal Zorg";
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
4. U ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen;
6. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de klachtencommissie Jeugd;
7. Indien u wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie Jeugd wordt dat verzoek ingewilligd;
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener/ de Praktijk op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener/ de Praktijk;
10. Als u tevreden bent met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie Jeugd, indien u besluit de klacht voor te leggen. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg; Op de website van de Praktijk is dit reglement te vinden.
12. De klachtencommissie Jeugd geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;

13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie Jeugd het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener/ de Praktijk;
14. De klacht is afgehandeld.

## Andere mogelijkheden

### Vertrouwenspersoon

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij – afhankelijk van hun woonplaats – terecht bij het AKJ. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. Het AKJ en Zorgbelang zijn zelfstandige stichtingen, deze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van de Praktijk.

### Wat kan de vertrouwenspersoon voor u doen?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de hulp die u krijgt. Hopelijk lukt het u dan om tijdig het gesprek hierover aan te gaan om samen positieve veranderingen te bereiken. Als praktijk staan wij hier altijd voor open en is uw/jullie tevredenheid een belangrijk doel. Wanneer het onverhoopt niet lukt om samen tot een oplossing te komen, dan kun u contact opnemen met de adviesdienst van het AKJ.

Allereerst zullen zij luisteren naar uw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon uw/jouw verhaal altijd serieus nemen. Hij informeert u over uw rechten en geeft u advies. Ook kan deze vertrouwenspersoon bemiddelen in een gesprek tussen u en de Praktijk. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon u helpen met het opstellen van een klachtbrief.

### Belangrijke links

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ): [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

Zorgbelang Nederland: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

## Beroepsvereniging NVO

De Praktijk is aangesloten bij de NVO en gehouden aan de beroepscode van deze beroepsvereniging. Bent u als cliënt van mening dat er in strijd is gehandeld met de beroepscode? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij het College van Toezicht. De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de pedagoog. Voor het indienen van de klacht kunt u gebruiken maken van het klachtenformulier van de NVO. Deze is te vinden op de websites van de NVO en van de Praktijk. Een ingevuld en ondertekend klachtenformulier kunt u mailen naar [collegevantoezicht@nvo.nl](mailto:collegevantoezicht@nvo.nl) of opsturen naar NVO, t.a.v. College van Toezicht, Catharijnesingel 47, 3511 GC Utrecht.