

Klachtenregeling

U kunt erop vertrouwen dat Praktijk Samen haar uiterste best doet bij de zorg die aan u wordt besteed. Toch kan het voorkomen dat een fout of een vergissing wordt gemaakt of dat u onvoldoende informatie heeft gehad over de zorgverlening. Ook kan een behandeling anders verlopen dan u had gedacht.

Aarzelt u dan niet om een klacht in te dienen, want wij kunnen hiervan leren. Uw gevoel van ongenoegen willen wij graag wegnemen. In een gesprek kunnen wij dan samen kijken naar een oplossing.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u een beroep doen op een klachtenfunctionaris die u kan bijstaan. Dit valt onder het klachtrecht van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U kunt hiervoor contact op nemen met het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (www.skjeugd.nl).

Het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) borgt, handhaaft, stimuleert en faciliteert de kwaliteit van deze professionals en draagt zo bij aan hun professionele ontwikkeling. Als je met een jeugdprofessional te maken krijgt, moet je erop kunnen vertrouwen dat hulpverlening voldoet aan de hoge kwaliteitseisen. Daarom gelden er voor alle jeugdprofessionals beroepsstandaarden. SKJ-geregistreerde professionals onderwerpen zich aan professioneel toezicht. Bent u niet tevreden over het beroepsmatig handelen van de jeugdhulpverlener? Dan is het mogelijk een klacht in te dienen.

Klachtenprocedure

Hieronder geven we u uitleg over de klachtenprocedure.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Binnen 5 werkdagen wordt er schriftelijk gereageerd op de klacht.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Intern

U bespreekt uw klacht met de persoon die volgens u de klacht heeft veroorzaakt.

Meestal is de klacht het eenvoudigst op te lossen door erover te praten met de persoon die de klacht heeft veroorzaakt. Deze kan de fout wellicht herstellen of uitleg geven over hetgeen er is gebeurd en de eventuele gevolgen hiervan.

U kunt Praktijk Samen telefonisch benaderen op telefoonnummer: 06-41 03 60 76 of via email info@samennetanders.nl en vragen of de betreffende medewerker contact met u wil opnemen om de klacht te bespreken. Als u het te moeilijk vindt om dit zo te doen kunt u het klachtenformulier invullen en dit sturen naar de directie van Praktijk Samen.

Tevens kunt u van hetzelfde telefoonnummer gebruiken maken om een afspraak te maken met de directrice, die vervolgens de klacht met u zal bespreken. Uitgangspunt is dat uw klacht vervolgens naar tevredenheid kan worden opgelost.

Extern

Het kan voorkomen dat uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost. In dit geval kunt u uw klacht voorleggen aan Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (www.skjeugd.nl) of gebruik maken van Jeugdstem - Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (www.jeugdstem.nl). Zij bieden een onafhankelijk vertrouwenspersoon aan en kunnen u verder van dienst zijn en helpen.

Contactgegevens:

- **Stichting Kwaliteitsregister Jeugd**

Adres: Jan van Eijcklaan 2-4, 3723 BC Bilthoven

Algemeen telefoonnummer: 030-303 64 77

- **Jeugdstem**

Adres: Pand Zuid, IJsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam

Algemeen telefoonnummer: 020- 521 99 50