

Klachtenprocedure Praktijk voor Orthopedagogiek Teylingen

Wij hopen dat u tevreden bent met onze dienstverlening. Het kan zijn dat er iets anders is gegaan dan u had verwacht of gewenst. Wij horen dit graag van u.

De voorkeur gaat er naar uit dat u dit (direct) bespreekt met de betrokken medewerker(s). Als u er samen niet uitkomt of het moeilijk vindt een gesprek aan te gaan, kunt u zich richten tot onze klachtenfunctionaris. Onderaan deze pagina vindt u de contactgegevens.

De klachtenfunctionaris kan optreden als bemiddelaar. Dit kan op verschillende manieren:

- De klachtenfunctionaris regelt een gesprek met u en de betreffende medewerker. Indien u of de betrokken medewerker dit wil, is de klachtenfunctionaris aanwezig als onafhankelijk gespreksleider;
- De klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker en brengt u mondeling verslag uit;
- De klachtenfunctionaris legt uw klacht voor aan de betrokken medewerker en vraagt de medewerker om hierop te reageren.

Indien u met de klachtenfunctionaris nog niet tot een oplossing van de klacht bent gekomen, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. In dit geval dient u uw klacht in middels ons klachtenformulier. De behandeling van uw klacht zal dan voldoen aan de regels zoals opgesteld binnen het klachtenreglement.

Indien u alleen uw verhaal wilt vertellen zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren, maar zelf geen verdere actie wilt, kunt u uw klacht middels het klachtenformulier ter kennisgeving melden bij de klachtenfunctionaris. Deze zal de klacht onder de aandacht brengen van de betrokkene(n). Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Klachtenfunctionaris: Marjon Faas-Barnhoorn

E-mail: klachtenfunctionaris@orthopedagogiek-teylingen.nl

Telefoon: 0252-763848

Voor hulp bij het indienen van een klacht kunt u ook contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het [AKJ](#). Deze persoon is niet in dienst van onze praktijk of van de gemeente en is dus onafhankelijk.

Bent u van mening dat een van onze orthopedagogen in strijd heeft gehandeld met de beroepscode? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij het College van Toezicht van de NVO. U kunt de beroepscode nalezen op www.nvo.nl

Klachtenreglement

1. De Praktijk voor Orthopedagogiek Teylingen (hierna te noemen “de Praktijk”) brengt jaarlijks verslag uit van de ontvangen klachten middels de Jaarverantwoording Zorg.
2. De Praktijk heeft een interne klachtencommissie, bestaande uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is binnen de Praktijk.
3. De klachtenprocedure wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht, namelijk op de website, aanmeldformulieren, overeenkomsten en in de praktijkbrochure.
4. Eerst dient klager contact op te nemen met de klachtenfunctionaris, waarbij deze probeert door middel van bemiddeling tot oplossing van de klacht te komen.
5. Indien bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet heeft geleid tot oplossing van de klacht, kan klager schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie middels het klachtenformulier van de Praktijk. Deze is te downloaden via de website of kan worden opgevraagd bij de Praktijk.
6. Behandeling van de klacht gebeurt niet door de beklagde medewerker.
7. De klager ontvangt binnen zes weken na indienen van de klacht een schriftelijke reactie over de goede ontvangst van de klacht en de juistheid van indienen. Bij afwijking van deze termijn ontvangt klager schriftelijk de reden waarom het langer duurt en hoeveel langer het duurt.
8. De klager ontvangt binnen drie maanden na indienen van de klacht een schriftelijke reactie over de gegrondheid van de klacht. Daarbij ontvangt de klager ook de aanbevelingen. Bij afwijking van deze termijn ontvangt klager schriftelijk de reden waarom het langer duurt en hoeveel langer het duurt.
9. Klager en degene die beklaagd wordt, krijgen de gelegenheid mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
10. Klager en degene die wordt beklaagd kunnen een persoon kiezen die hen bijstaat in de procedure.
11. Praktijkhouder ziet erop toe dat de commissie werkt volgens het opgestelde reglement.
12. De klacht kan worden ingediend over iemand die bij of voor de Praktijk werkzaam is. De klacht kan gaan over een gedraging jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.
13. Klacht kan ingediend worden door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of een nabestaande in geval van overlijden van voorgenoemden.
14. Na ontvangst van de aanbevelingen van de klachtencommissie zal de praktijkhouder binnen vier weken aangeven of er maatregelen worden genomen en zo ja welke maatregelen er worden genomen. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan geeft praktijkhouder schriftelijk de redenen aan en binnen welke termijn dan wel reactie zal volgen.
15. Als de klacht een ernstige situatie, waarbij sprake is van onverantwoorde hulp, met structureel karakter betreft, stelt de klachtencommissie de praktijkhouder hiervan op de hoogte. Indien de klachtencommissie niet merkt dat ter zake maatregelen zijn getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren.
16. Een klacht dient binnen 10 jaar na voorkomen van de gedraging waarover wordt geklaagd te worden ingediend.