

## Bent u ontevreden of heeft u een klacht?

Voelt u zich niet juist behandeld, bent u niet tevreden over de geboden hulp of vindt u dat er iets beter kan in de geleverde zorg, schroom dan niet om dit aan ons kenbaar te maken. Dit kunt u op verschillende manieren doen middels onderstaande volgorde:

1. U kunt uw ontevredenheid bespreken met uw behandelaar
2. U bespreekt uw ongenoegen met de hoofdbehandelaar
3. U dient een klacht in bij de directie
4. U stuurt uw klacht naar de geschillencommissie

Wij vinden het belangrijk dat cliënten zich op hun gemak voelen bij en vertrouwen hebben in hun behandelaar. Echter, soms kan de 'klik' missen tussen behandelaar en cliënt of kan de cliënt het gevoel hebben dat de behandelaar op enig vlak tekort schiet.

In zulke gevallen nodigen wij cliënten uit om hierover in gesprek te gaan met hun eigen behandelaar. Onze voorkeur gaat hierbij uit naar persoonlijk contact. Mocht de stap hiervoor te groot zijn dan is telefonisch of mailcontact natuurlijk ook mogelijk.

Indien het gesprek met de eigen behandelaar niet toereikend blijkt te zijn, kunt u een gesprek aanvragen met de hoofdbehandelaar of deze benaderen via de telefoon of mail.

Het kan incidenteel voorkomen dat een bezwaar niet samen met de (hoofd)behandelaar opgelost kan worden. In zulke gevallen kunt u dit schriftelijk bij de directie kenbaar maken door een e-mail te sturen naar [info@praktijkderoos.nl](mailto:info@praktijkderoos.nl) of een brief te zenden naar:

Kinder- en Jeugdpraktijk de Roos  
t.a.v. de directie  
Deemselstraat 2  
6041 KR Roermond

Graag zoeken wij samen met u naar oplossingen, zodat niets de vertrouwensband in de weg staat. Tevens nemen wij uw feedback graag ter harte.

Mochten we er desondanks samen niet uitkomen, dan is er de mogelijkheid om de klacht naar de geschillencommissie te sturen. Dit kunt u via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) doen. Deze commissie zal de klacht nader bekijken en indien ze deze ontvankelijk achten, zal de geschillencommissie hierin bemiddelen.

Er bestaat altijd nog de mogelijkheid om uw klacht extern neer te leggen bij de Nederlandse Vereniging voor pedagogogen en Onderwijskundigen (NVO). De voorgeschreven gedragscodes vanuit de NVO zijn volgens de medewerkers van Kinder- en Jeugdpraktijk de Roos een belangrijke leidraad in het werken met kinderen, jeugdigen en ouders/opvoeders.