

Bent u ontevreden of heeft u een klacht?

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. Ook kan het zijn cliënten vinden dat er iets beter kan in de geleverde zorg- en dienstverlening van onze praktijk.

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 regiebehandelaar of deze benaderen via de telefoon of mail.

Het kan incidenteel voorkomen dat een klacht niet samen met de regiebehandelaar opgelost kan worden. In zulke gevallen kunt u dit schriftelijk bij de directie kenbaar maken door een e-mail te sturen naar directie@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 Klachtencommissie Jeugdzorg van Klachtenportaal Zorg te sturen. Klachtenportaal Zorg kunt u bereiken via de website www.klachtenportaalzorg.nl. De klachtencommissie zal de klacht nader bekijken en indien ze deze ontvankelijk achten, zal de commissie hierin bemiddelen.

Er bestaat ook 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.

Tot slot willen wij u attenderen op de mogelijkheid om gebruik te maken van een vertrouwenspersoon. Heeft u met het bespreken of indienen van een klacht ondersteuning nodig dan kunt u gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon die aangesloten is bij de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Het AKJ is bereikbaar:

-Telefonisch : 088- 5551000

-Via Mail: info@akj.nl

-Via Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.akj.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00- 20.00 uur en op vrijdag van 15.00- 17.00 uur.

We gaan ervan uit dat wij met bovenstaande informatie u voldoende op de hoogte hebben gebracht van uw mogelijkheden om eventuele klachten betreffende de geleverde zorg of dienstverlening kenbaar te maken. Wij hopen echter dat deze mogelijkheden niet nodig zijn omdat u uw vragen en/of klachten, zoals hierboven ook vermeld, goed bespreekbaar hebt kunnen maken met uw behandelaar.