



## Klachtenregeling Praktijk Jong Geleerd

Informatie voor ouder(s) en verzorger(s) met kinderen die hulp krijgen van Praktijk Jong Geleerd.

### Inleiding

U moet ervan op aan kunnen dat de hulp die uw zoon of dochter krijgt voldoet aan de kwaliteitseisen. Als geregistreerd professional bij de SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) is de praktijk gebonden aan de beroepscode van de Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen (NVO). Deze beroepscode kunt u beschouwen als een verzameling gedragsregels waar een pedagoog en haar of zijn cliënt zich aan dienen te houden.

### Doel

Praktijk Jong Geleerd vindt het belangrijk dat klachten naar tevredenheid worden afgehandeld, binnen een redelijk tijdsbestek en op een persoonlijke manier. Wij willen dat degene die de klacht indient zich gehoord voelt. En wij streven ernaar dat eenzelfde klacht niet nogmaals voorkomt.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de hulp en zorg die geboden wordt. Zorgvuldig handelen in het belang van het kind en zijn/haar omgeving staat hierbij hoog in het vaandel. Het kan voorkomen dat u desondanks niet tevreden bent over de hulp en zorg die geboden is. Wij vinden het belangrijk om hierover in gesprek te gaan. Wanneer we er samen niet uitkomen, kunt u een klacht indienen. De klacht is aanleiding om opnieuw met elkaar in gesprek te gaan zodat bepaalde zaken opnieuw bekeken en bijgesteld kunnen worden. Het doel hierbij is de persoon en de klacht serieus te nemen. De klacht kan bijdragen aan verbetering van de geboden zorg binnen Praktijk Jong Geleerd.

### Wie kan een klacht indienen?

- Kinderen en jongeren
- Ouders/verzorgers
- Vertrouwenspersoon

Via het klachtrecht kunnen cliënten aan de orde stellen dat ze niet tevreden zijn met de wijze waarop ze behandeld zijn door de instelling of aanbieder of de voor hen werkzame personen. Deze klacht dient betrekking te hebben op de gedragingen/het beroepsmatig handelen van de individuele jeugdprofessional.



# PRAKTIJK JONG GELEERD

LEER- EN GEDRAGSBEGELEIDING IN LENT

Als u dit prettig vindt, kunt u zich bij het indienen van een klacht laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Dit kan iemand zijn uit uw eigen omgeving, maar het kan ook een onafhankelijk vertrouwenspersoon zijn via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is bereikbaar via de volgende wegen:

- E-mail: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)
- Chat: via [www.akj.nl](http://www.akj.nl)
- Telefoon: 088-5551000

## Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de Orthopedagoog (Susan de Jong) nadat u de gebreken heeft geconstateerd.
2. Volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, en indien van toepassing in elk geval binnen de wettelijke termijnen gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. U wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
3. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.
4. U kunt een klacht indienen bij het College van Toezicht van het SKJ, de Orthopedagoog (Susan de Jong) staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd. Meer informatie is te vinden op: <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>.