

Klachtenregeling



Praktijk Jong Geleerd



PRAKTIJK JONG GELEERD

LEER- EN GEDRAGSBEGELEIDING IN LENT

Inleiding

Een cliënt moet ervan op aan kunnen dat de hulp die hij/zij 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 Pedagogogen 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 klachtenregeling

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 de cliënten (en diens systeem) tevreden zijn 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 ouders/verzorgers/pleegouders en/of cliënten desondanks niet tevreden zijn over de hulp en zorg die geboden is. Wij vinden het belangrijk om hierover in gesprek te gaan. Wanneer we er samen niet uitkomen, is het mogelijk dat de cliënt een klacht indient. 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.

Regeling

Praktijk Jong Geleerd is aangesloten bij [Solopartners](#); een onafhankelijke klachtencommissie. Op de [website](#) staat wat u kunt doen als u een klacht heeft.

Informeren cliënt

Via de website van Praktijk Jong Geleerd wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtenregeling. Zie hiervoor: www.praktijkjonggeleerd.nl/over-praktijk/klachtenregeling. Uitgangspunt is altijd om er samen uit te komen. Wanneer dit niet lukt kan de cliënt een klacht indienen bij Solopartners



PRAKTIJK JONG GELEERD

LEER- EN GEDRAGSBEGELEIDING IN LENT

(<https://www.solopartners.nl/kennisbank/heb-jij-een-klacht-over-je-zorgaanbieder/>) of Het
Tuchtcollege SKJ (<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>).

De cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen via het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg).

Daarnaast is een openbaar klachtenjaarverslag/klachtenlijst te vinden op de website (zie hierboven genoemde link). In dit jaarverslag is de Plan Do Act methode verweven. Het is belangrijk dat per klacht verbetermaatregelen genomen worden en dat deze periodiek (eens per kwartaal) geëvalueerd worden.