

KLACHTENREGELING

Praktijk Paard & Pedagogiek vindt het belangrijk en hecht er veel waarde aan dat de samenwerking met ouder(s) en/of verzorger(s) en het kind, alsmede anderen betrokkenen, prettig verloopt. Daarnaast streven wij ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht dit onverhoopt anders lopen, dan zouden wij het prettig vinden als u ons dit kenbaar maakt. Door het te bespreken kan er mogelijk een passende oplossing gevonden worden om het probleem om te lossen.

Daarnaast kan er soms ook een misverstand en/of miscommunicatie ontstaan. Door dit kenbaar te maken is de lucht soms weer geklaard. Bespreek de klacht eerst met jouw begeleider/behandelaar. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren, bespreek de klacht dan met de praktijkhouder. Mochten wij er samen niet uit komen, dan kunt u terecht bij een klachtencommissie van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) waarbij er onafhankelijk naar de zaak gekeken wordt. Informatie hierover is te vinden op de website van de SKJ (www.skjeugd.nl).

Daarnaast kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg, een externe organisatie waar we bij aangesloten zijn om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen. Bij Klachtenportaal Zorg kunt u een klacht indienen of advies ontvangen, zie www.klachtenportaalzorg.nl.

U kunt, indien nodig, ook een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan advies geven over welke stappen u het beste kunt zetten en u ondersteunen bij het indienen van een klacht over de jeugdhulp. U kunt hiervoor terecht bij de Stichting Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Meer informatie hierover is te vinden op de website van de AKJ (www.akj.nl).