

Klachtenregeling Praktijk Rachela

Inleiding

Een tevreden klant is onze doelstelling. Helaas kan het voorkomen dat wij dit niet hebben bereikt. Wij stellen het op prijs dat u ons informeert wanneer onze dienstverlening niet naar uw tevredenheid is verlopen/verloopt. Uw feedback, opmerkingen en adviezen helpen ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Doel klachtenregeling

Deze klachtenregeling geeft inzicht in de wijze waarop Praktijk Rachela omgaat met klachten.

Stap 1: Mondeling oplossen klacht

Wij stellen het op prijs dat u uw opmerkingen of klachten in eerste instantie bespreekt met uw behandelaar/begeleider en/of de behandelaar/begeleider van uw kind(eren). We zullen dan proberen het probleem samen op te lossen. Het bespreken van een klacht kan telefonisch of in persoon. Praktijk Rachela verzoekt u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over de klacht of voor het maken van een afspraak.

Stap 2: Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw klacht met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Praktijk Rachela zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal Praktijk Rachela in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal Praktijk Rachela ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van procedure. In verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd en geregistreerd. Uiteraard zal Praktijk Rachela zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.

Stap 3: Onafhankelijke derde partij, een beroepsvereniging

Indien het probleem met het doorlopen van de voorgaande twee stappen niet is opgelost, kunt u met uw klacht terecht bij één van de volgende beroepsverenigingen, afhankelijk van de professie van de betreffende behandelaar. Alleen klachten die het beroepsmatig handelen van de jeugdprofessional betreffen, kunnen hier behandeld worden.

NVO (Nederlands Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen)

De orthopedagoog van Praktijk Rachela werkt volgens de beroepscode van de beroepsvereniging NVO. Bij klachten kunt u de klachtenprocedure van het NVO volgen. Klachten kunnen ingediend worden bij Het College van Toezicht. Informatie hierover kunt u vinden op www.nvo.nl

Een klacht indienen tegen een professional

Bent u als cliënt van een NVO-lid van mening dat er in strijd is gehandeld met de beroepscode? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij het College van Toezicht. Ook als u zelf NVO-lid bent of een andere belanghebbende, kunt u een klacht indienen over het

handelen van een ander NVO-lid. De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de orthopedagoog. Voor het indienen van de klacht gebruikt u het klachtformulier.

Publicaties

- [Folder 'U heeft een klacht?'](#)
- [Klachtenformulier](#)

Een ingevuld en ondertekend klachtenformulier kunt u mailen naar Collegevantoezicht@nvo.nl of opsturen naar NVO, t.a.v. College van Toezicht, Catharijnesingel 47, 3511 GC Utrecht.

Kwaliteitsregister Jeugd

De orthopedagoog van Praktijk Rachela is opgenomen in het SKJ-register (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd). Deze stichting zorgt ervoor dat iedereen die is geregistreerd zich onderwerpt aan het tuchtreglement van SKJ. U kunt een klacht indienen bij het College van Toezicht. Meer informatie kunt u vinden op www.skjeugd.nl

De geregistreerde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard door Praktijk Rachela.