

**Klachtenregeling**

*Datum laatste versie 06-01-2021*

Waar is deze procedure voor bedoeld?

De klachtenregeling is bedoeld om duidelijkheid te krijgen over hoe interne klachten behandeld worden. Hieronder vallen klachten ten behoeve van de jeugdwet die intern behandeld kunnen worden en klachten vanuit onvergoede zorgcliënten.

Hoe ziet de procedure eruit?

Een klacht kan worden ingediend door (ouders/verzorgers van) cliënt, waarbij de klacht voorgelegd kan worden aan degene op wie de klacht betrekking heeft of aan de directie. Een officiële klacht kan schriftelijk bij betreffende worden neergelegd middels het klachtenformulier.

**De procedure:**

1. Een behandelaar stelt degene die een klacht heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met haar te bespreken. De behandelaar betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

2. Behandelaar benoemt aan de (ouders van) cliënt de mogelijkheid om de klacht bij directie in te dienen.

3. Behandelaar bespreekt klachten bij de directie met als doel herhaling van klachten te voorkomen. Indien wenselijk wordt de klacht tevens anoniem tijdens inter- of supervisie besproken om het functioneren van de betrokken behandelaar te verbeteren.

4. Indien een klacht over een behandelaar aan de directie wordt voorgelegd, stelt deze de (ouders/verzorgers van) cliënt in de gelegenheid om de klacht met haar te bespreken. De betreffende behandelaar is bij dit gesprek aanwezig tenzij de directie of de (ouders/verzorgers van) cliënt dit niet wenselijk vindt. De directie kan klachten zelf in behandeling nemen. Indien de klager, vallende onder de jeugdzorg vanuit SIVZ, hier niet of onvoldoende tevreden over is, dient de directie te verwijzen naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris vanuit SIVZ.

Wie neemt welke verantwoordelijkheid?

De behandelaar heeft de verantwoordelijkheid om klachten bespreekbaar te maken, hier notulen van te maken en deze met de directie te bespreken.

De directie heeft de verantwoordelijkheid om in te schatten wat er vervolgens nodig is. Onderdelen zijn het bespreken van de inhoud van de klacht in het team om verbetering na te streven, het bespreekbaar maken van de klacht bij supervisie om de impact ervan te verminderen of het initiëren van een vervolgafspraak met directie en (ouders/verzorgers van) cliënt.

**Klachtenformulier**

*Formulier mag ingevuld afgegeven worden aan de balie van de praktijk of per e-mail aan* [*info@praktijkhoogbegaafd.nl*](mailto:info@praktijkhoogbegaafd.nl) *tav Yvonne Duran-Buijsen verzonden worden. Wij nemen hierna contact met u op.*

**Uw gegevens**

|  |  |
| --- | --- |
| Naam |  |
| Adres |  |
| Postcode en woonplaats |  |
| Telefoonnummer |  |
| E-mailadres |  |

**Gegevens betreffende cliënt**

|  |  |
| --- | --- |
| Naam |  |
| Geboortedatum |  |

**Aanvullende informatie (indien van toepassing)**

|  |  |
| --- | --- |
| Onder behandeling vanaf |  |
| Behandelaar |  |
| Doel van de behandeling |  |
| Datum beëindiging |  |
|  |  |

**Aard van de klacht**

|  |
| --- |
| De klacht gaat over *(meerdere keuzes mogelijk)*:   * Inhoudelijk handelen van de behandelaar * Bejegening door een medewerker * Organisatie van de praktijk * Administratieve of financiële afhandeling * Iets anders |

**Omschrijving van de klacht**

|  |
| --- |
|  |