

## Klachten- en geschillenregeling

### Paulus Orthopedagogiek

Orthopedagogische praktijk

Binnen Paulus orthopedagogiek wordt veel waarde gehecht aan zorgvuldige, professionele en respectvolle begeleiding. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de begeleiding of dienstverlening. In dat geval wordt uw klacht serieus genomen en zorgvuldig behandeld.

Deze klachtenregeling beschrijft welke stappen u kunt nemen wanneer u een klacht heeft en welke mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen.

#### Stap 1: Bespreek uw klacht

Wanneer u een klacht heeft, wordt u in eerste instantie aangemoedigd om deze te bespreken. In veel gevallen kan een open gesprek helpen om misverstanden te verduidelijken en gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Indien dit wenselijk is, kan ook een betrokken casemanager van de gemeente of andere betrokken professional bij het gesprek worden betrokken. Op deze manier kan gezamenlijk worden gekeken naar mogelijke oplossingen of verbeteringen.

Het doel van deze eerste stap is om klachten op een zorgvuldige en laagdrempelige manier met elkaar te bespreken.

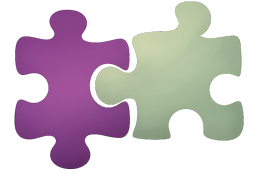
#### Stap 2: Onafhankelijke ondersteuning bij klachten

Wanneer het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De praktijk is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenregeling via: [Er is iets misgegaan](#). Een klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij:

- het formuleren van uw klacht
- het bespreken van de klacht met de praktijk
- bemiddeling tussen u en de zorgverlener
- het zoeken naar een passende oplossing

Het doel van deze ondersteuning is om in een vroeg stadium tot een oplossing te komen.



## Beroepsorganisaties en klachteninstanties

Naast de interne klachtenprocedure is de praktijk aangesloten bij verschillende beroepsorganisaties en klachteninstanties.

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan deze eventueel worden voorgelegd aan één van de volgende organisaties:

- Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)
- Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen (NVO)
- Er is iets misgegaan

Deze organisaties kunnen klachten beoordelen wanneer deze betrekking hebben op het professioneel handelen van een bij hen geregistreerde professional.

Meer informatie over de klachtenprocedures van deze organisaties vindt u via onderstaande links:

NVO klachtenprocedure

<https://www.nvo.nl/beroepscode-en-tuchtrecht/klachtenprocedure.aspx>

SKJ klachtenprocedure

<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

Klachtenregeling via Er is iets misgegaan

<https://erisietsmisgegaan.nl>

## Vereisten voor het indienen van een klacht

Wanneer u een klacht wilt indienen bij een beroepsorganisatie of klachteninstantie, dient deze schriftelijk te worden ingediend.

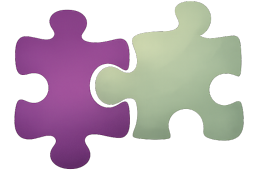
Om een klacht in behandeling te kunnen nemen, moet deze aan enkele voorwaarden voldoen. De klacht moet betrekking hebben op het professioneel handelen van een orthopedagoog die aangesloten is bij één van de betreffende beroepsorganisaties.

Daarnaast is het belangrijk dat in de klacht geen namen of herkenbare gegevens van derden worden opgenomen, tenzij dit noodzakelijk is en in overeenstemming met privacyregels gebeurt. Dit is bedoeld om de privacy van betrokken personen te beschermen.

Een klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

- uw naam en contactgegevens

Paulus Orthopedagogiek  
KVK: 99050412



- de naam van de persoon of organisatie waarover u een klacht indient
- een duidelijke beschrijving van de situatie of gebeurtenis waarover u een klacht heeft

Wanneer een klacht aan deze voorwaarden voldoet, kan deze officieel in behandeling worden genomen.

Meer informatie over de procedure en werkwijze van de beroepsorganisaties kunt u vinden in de reglementen van de betreffende organisaties, waaronder het reglement voor het College van Toezicht, het College van Beroep en de tuchtrechtelijke procedures.

### **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

Wanneer een klacht niet via de hierboven beschreven procedures kan worden opgelost, zijn er aanvullende mogelijkheden op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Deze wet heeft als doel de kwaliteit van zorg te waarborgen en ervoor te zorgen dat cliënten toegang hebben tot een zorgvuldige klachtenprocedure.

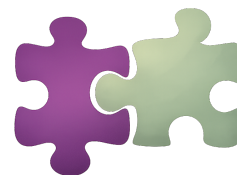
Binnen deze wet wordt onder goede zorg verstaan dat zorg:

- van goede kwaliteit en professioneel niveau is
- veilig en doeltreffend wordt verleend
- efficiënt en doelmatig wordt georganiseerd
- cliëntgericht is en aansluit bij de behoeften van de cliënt
- tijdig wordt aangeboden

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders onder andere om:

- zorg van goede kwaliteit te leveren
- een duidelijke klachtenregeling te hebben
- klachten zorgvuldig te behandelen
- cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie

Wanneer een klacht na bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan een geschil uiteindelijk worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschilleninstantie.



## **Vertrouwelijkheid**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de begeleiding of behandeling.

Het doel van de klachtenregeling is om:

- signalen van ontevredenheid serieus te nemen
- samen naar oplossingen te zoeken
- de kwaliteit van zorg en begeleiding te verbeteren.