



# Klachtenregeling

Basic Trust 't Nijland doet er alles aan om haar cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Als orthopedagogen dienen wij ons te houden aan de beroepscode van de NVO, waarmee de kwaliteit van de beroepsuitoefening wordt gewaarborgd. Het kan echter voorkomen dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt. U kunt dan een klacht indienen.

## Wat te doen bij een klacht?

Wij stellen het op prijs wanneer u ons eerst zelf benadert met de klacht. Maak een afspraak met een van ons om over uw klacht te praten. Samen bespreken we hoe we de situatie kunnen oplossen. Echter kunt u er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij een landelijke klachten- en geschillenregeling. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) in samenwerking met de NVO. Hieronder leest u hoe deze klachten- en geschillenregeling werkt:

### Stap 1 aanmelden

Via een klachtformulier dient u uw klacht in. U kunt dit formulier vinden op de website: [www.praktijknijland.nl/documenten](http://www.praktijknijland.nl/documenten). Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar [p3nl@klachtencompany.nl](mailto:p3nl@klachtencompany.nl) of u stuurt het per post naar Klacht&Company, Postbus 3106 2601 DC Delft. Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen met de klachtenfunctionaris: 088 – 234 1601 of 06 -49 66 53 50.

### Stap 2: gesprek

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt en wat passende stappen zijn. Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en ons zijn. De klachtenfunctionaris is daarin volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

### Stap 3: afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, wordt de uitkomst van de klachtafhandeling schriftelijk vastgelegd. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die zijn gemaakt. Bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan. Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgestemd dat dit langer gaat duren.

### Nog niet tevreden met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht waarbij beide partijen worden gehoord. De hulpverlener **moet** zich houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure. Ook als u niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kunt u de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel. Informatie over de geschillencommissie (wanneer en waar u hier de klacht kunt indienen en de manier waarop dat moet gebeuren) vindt u in het eerder genoemde afsluitbericht.

### Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden. Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten. Als u besluit om



### **Andere mogelijkheden**

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen.

De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven. U kunt ook navraag doen bij de Patiëntenfederatie Nederland, Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht, tel nr: [030 297 0303](tel:0302970303)

Of: Landelijk Meldpunt Zorg: uitsluitend via internet: [www.zorgklacht.nl](http://www.zorgklacht.nl)

### **Vertrouwenspersoon**

Heeft u of uw kind behoefte aan contact met een onafhankelijk vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld wanneer u een klacht of een vraag heeft), dan kunt u contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKL) via 088-5551000 of [info@ajk.nl](mailto:info@ajk.nl)

specialisten  
in trauma en hechting  
**basic trust**



basis voor  
vertrouwen