



Klachtenregeling

Mind4Kids

Henegouwenlaan 27
4871 BH Etten-Leur
T. 06-41891647
E. info@mind4kids.nl
www.mind4kids.nl

M.A.M. Schouten MSc
Schoolpsycholoog,
Registerpsycholoog NIP, Kind & Jeugd,
Orthopedagoog
SKJ geregistreerd

Inleiding

Mind4Kids staat voor *persoonlijke, kleinschalige en laagdrempelige zorg*. Alle hulp die geboden wordt is maatwerk voor de cliënt en zijn/haar ouders. Wij bieden hulp die aansluit bij de *mogelijkheden en krachten* van het kind en het gezin, zodat zij op eigen kracht weer verder kunnen. Het denkproces is daarbij *stysteemgericht*, waarbij problemen en oplossingen vanuit de context benaderd worden. Niet alleen het kind/jongere, maar ook het gezin, de school en eventuele sociale omgeving kan bij de behandeling betrokken worden. Mind4Kids vindt het belangrijk dat de geboden zorg altijd *transparant* is, met een *actieve en resultaatgerichte werkwijze*. **Er wordt niet meer zorg ingezet dan nodig en niet minder dan noodzakelijk!**

Mind4kids is aangesloten bij de beroepsverenigingen die voorzien in een onafhankelijke klachtenprocedure. Deze beroepsverenigingen zijn:

- NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen); www.nip.nl
- SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd); www.skjeugd.nl

Soms gaat er helaas wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat wij graag tevreden cliënten hebben. De praktijk wilt u dan ook graag verder helpen als u klachten heeft, ook om ervan te leren hoe de geboden zorg beter kan. Iedere cliënt heeft het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen.

Ontevreden, wat nu

Als u ontevreden bent over de zorg van Mind4kids, dan is het aan te raden om daarover in gesprek te gaan met de eigenaar. Het is goed mogelijk dat het niet bekend is dat u ontevreden bent. Misschien is er sprake van een misverstand en vaak kan dit in een goed gesprek opgelost worden. Echter, blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan bestaat de mogelijkheid uw onvrede schriftelijk kenbaar te maken. Er zal vervolgens binnen 2 werkdagen contact met u opgenomen worden om samen te bezien hoe uw klacht verholpen kan worden. Mocht u liever meteen een officiële klacht indienen, dan kan dit bij één bovenstaande beroepsvereniging. Het streven is om een klacht binnen 6 weken af te handelen.

Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling dient een tweeledig doel:

- tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk het oplossen van diens onvrede, en
- bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims. Hiervoor kunt u zich tot de geschillencommissie of de rechter wenden.

Wie kunnen een klacht indienen?

Cliënten en hun ouders kunnen een klacht indienen over de geleverde zorg. Zij mogen er voor kiezen zich te laten vertegenwoordigen door derden.

Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de geleverde zorg of de bejegening door de hulpverlener kan reden zijn om een klacht in te dienen.

Voorbeelden zijn:

- de inhoud of de uitvoering van de geleverde zorg;
- de omgang met u, een familielid of een naaste;
- de aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- de organisatie van de zorg.