

D2031.2 Klachtenreglement

De klachtenregeling

Tekst zoals vermeld op de website

Inleiding

U mag ervan uitgaan dat de medewerkers van Educare u zo goed mogelijk willen begeleiden met uw vragen en problemen. We doen daarom, in overleg met u en uw kind, onderzoek (diagnostiek) en geven een behandeling (therapie). Onze administratie staat u bij om u vanaf uw eerste contact met ons zo goed mogelijk naar een behandelaar toe te leiden. Ook voor tussentijdse vragen kunt u bij hen terecht.

Wij verlenen onze zorg en diensten naar eer en geweten en op basis de laatste stand van zaken van de wetenschap en wetgeving.

Heeft u ondanks dat klachten over onze diagnostiek, therapie of over de manier waarop we met u of uw kind omgaan, dan is het goed om dit aan ons kenbaar te maken. Zowel voor u zelf, als de behandelaar, als andere cliënten. Wij denken dat wij van uw inzichten kunnen leren en daarmee onze zorg kunnen verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen en kan overal over gaan. Een klacht in de zorg kan over meer gaan dan alleen over fouten. Ook in het contact met de administratie, behandelaar of in de organisatie kunnen er dingen misgaan. Het gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

Uw klacht eerst bespreken

Als u een klacht hebt, is het zinvol er eerst met de betreffende medewerker over te praten. Veel klachten ontstaan namelijk door misverstanden en onduidelijkheden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Een medewerker heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent. De klacht geeft hem/haar de kans om de fout te herstellen en de aanpak te verbeteren. Dat kan ook andere cliënten ten goede komen.

Een klacht met een medewerker bespreken is niet makkelijk. U kunt onze **vertrouwenspersoon** hierbij ook om hulp vragen. Dat is mw. Jacquelin Touwen. U kunt haar tijdens de openingsuren van de praktijk bellen of haar een email sturen (administratie@educareonline.nl)

Een aantal tips over de aanpak van zo'n gesprek:

- Reageer zo snel mogelijk.
- Maak een afspraak zodat er tijd is om het te bespreken.
- Schrijf op waarover u wilt praten.
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken.
- Probeer het gesprek feitelijk en zakelijk te houden.
- Neem zo nodig iemand mee ter ondersteuning.
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen.
- Geef de medewerker of organisatie de kans zaken te herstellen.

Komt u er toch niet met ons uit, dan kunt u het klachtenformulier (op te vragen bij onze administratie of downloaden via www.LVVP.info) LVVP) een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie van de LVVP. U kunt zich ook telefonisch of via de mail tot deze commissie richten (LVVP@klachtencompany.nl)

Vragen over tarieven en regelgeving?

Hebt u vragen over tarieven en regelgeving? Dan kunt u terecht bij het LVVP-bureau. Bel naar tel. (030) 236 43 38 of mail naar r.bakker@lvvp.info of t.ruijl@lvvp.info .