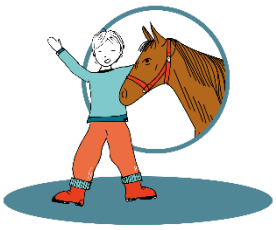

Praktijk de Kleine Reus

Jeugd en Gezin / Begeleiding en Training

Klachtenregeling

Ik doe mijn uiterste best om jou en je gezin zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent, of dat er dingen anders lopen dan je had verwacht. Dat vind ik jammer, maar we horen het heel graag. Jouw mening helpt ons om onze hulp te verbeteren.

Wat kun je doen?

- **Stap 1: Praat erover met je hulpverlener**
  Vaak helpt een goed gesprek al om een misverstand op te lossen. Vind je dit spannend? Neem dan gerust iemand mee die je vertrouwt (zoals een vriend, ouder of begeleider).

- **Stap 2: Vraag hulp aan een onafhankelijke vertrouwenspersoon**
  Kom je er samen niet uit? Of praat je liever meteen met iemand die onafhankelijk is? Dan kun je gratis contact opnemen met de vertrouwenspersonen van **Jeugdstem** (voorheen AKJ). Zij luisteren naar je, geven advies en kunnen je helpen om je klacht te bespreken of op te schrijven.**Contact Jeugdstem:**

  - ***Telefonisch***
    Jeugdstem is bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur via **088 - 555 1000**.

  - ***Online chat***
    Van maandag t/m donderdag van 09:00 tot 20:00 uur. Op vrijdag van 09:00 tot 17.00. Is er geen vertrouwenspersoon beschikbaar in de chat? Bel dan tijdens kantoortijden of vul het contactformulier in, je wordt dan binnen twee dagen teruggebeld.

- **Stap 3: Een formele klacht indienen**
  Wil je dat jouw klacht officieel beoordeeld wordt? Dan kun je terecht bij onze externe klachtencommissie. Zij bekijken de situatie onpartijdig en geven een bindend oordeel.

  Mijn klachtenregeling is ondergebracht bij **SoloPartners** (**lidmaatschapsnummer 138130).** Deze regeling voldoet aan de eisen van de Jeugdwet en de Wkkgz, zoals vastgelegd in het door SoloPartners afgegeven lidmaatschapscertificaat.

- *Je kunt dan een mail sturen naar:* **klachten@cbkz.nl**.

  Daarnaast ben ik aangesloten bij beroepsvereniging CAT, met de bijbehorende Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT). Jouw klacht mag dan naar: **www.gatgeschillen.nl**