

## **Klachtenregeling Basic Trust Iris Pedagogiek**

### **Inleiding**

U ontvangt momenteel vergoede zorg bij Basic Trust iris Pedagogiek.

Basic Trust Iris Pedagogiek is een VOF van twee werknemers. Basic Trust Iris Pedagogiek heeft haar krachten gebundeld met andere praktijken om een zo'n breed mogelijk zorgaanbod te kunnen bieden en om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen.

Alle vergoede zorg bij Basic Trust Iris Pedagogiek wordt geboden onder eindverantwoordelijkheid van de orthopedagoog-generalist. Basic Trust Iris Pedagogiek heeft zorgcontracten afgesloten met de gemeentes in de regio (zorgregio West Brabant West en zorgregio West Brabant Oost) en zijn hiermee financieel en inhoudelijk eindverantwoordelijk.

Basic Trust Iris Pedagogiek is daarom aangesloten bij een beroepsvereniging die voorziet in een onafhankelijke klachtenprocedure. De beroepsverenigingen waarbij Basic Trust Iris Pedagogiek is aangesloten zijn:

- NVO (Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen); [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)
- SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd); [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)

Soms gaat er helaas wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat Basic Trust iris Pedagogiek graag tevreden cliënten heeft. Basic Trust Iris Pedagogiek wil u dan ook graag verder helpen als u klachten heeft, ook om ervan te leren hoe onze zorg nog beter kan.

Iedere cliënt heeft het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen.

In deze brief vindt u informatie voor als u niet tevreden bent of wilt klagen over de zorg van Basic Trust Iris Pedagogiek.

### **Ontevreden, wat nu .....**

Als u ontevreden bent over de zorg van Basic Trust Iris Pedagogiek, dan is het aan te raden eerst met de persoon die u de zorg verleent zelf daarover in gesprek te gaan. 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 kenbaar te maken aan de verwijzer van de hulp (CJG of Jeugdbescherming). Door middel van een bemiddelingsgesprek hopen we de klachten weg te kunnen nemen of op te kunnen lossen.

Mocht u na dit gesprek nog steeds ontevreden zijn dan kunt u een officiële klacht indienen bij de beroepsverenigingen van Basic Trust Iris Pedagogiek.

### **Doel van de klachtenregeling**

De klachtenregeling dient een tweeledig doel:

- tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede, en
- bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van onze 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. Cliënten en hun ouders 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 een hulpverlener kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen.

Voorbeelden zijn:

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

### **Basic Trust Iris Pedagogiek**

Bachlaan 16

4702 KE Roosendaal

[www.irispedagogiek.nl](http://www.irispedagogiek.nl)

*drs. C.M. Rommers-de Prenter*, Orthopedagoog-Generalist

monika.rommers@basictrust.com

NVO: 13572

SKJ: 120001651

BIG: 19927041831