



## Klachtenregeling

Praktijk – Stapsgewijs | Versie 1 | Januari 2021

De jeugd- en gezinsprofessional van of in opdracht van Praktijk – Stapsgewijs doen het dagelijks werk met passie en plezier. Praktijk – Stapsgewijs hoort veel positieve reacties van cliënten, verwijzers en hun omgeving. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is over de uitvoering van zorg door Praktijk – Stapsgewijs. Praktijk – Stapsgewijs hoopt en vertrouwt erop dat u allereerst contact zoekt met Praktijk – Stapsgewijs en er samen een oplossing gevonden kan worden. Samen overleggen is dan de beste oplossing. Komen we hier toch niet uit, dan kunt u deze klacht schriftelijk melden via de mail: [info@praktijk-stapsgewijs.nl](mailto:info@praktijk-stapsgewijs.nl). Klachten worden zo snel mogelijk doch binnen 3 weken behandeld. Indien er langer nodig is om op de klacht te reageren dan wordt u daarover geïnformeerd binnen deze termijn. Klachten worden vertrouwelijk behandeld conform het privacy statement van Praktijk – Stapsgewijs.

Mocht u toch een klacht willen indienen bij een onafhankelijke partij dan kan dat bij de beroepsverenigingen waar Praktijk – Stapsgewijs bij is geregistreerd. Dit zijn de Beroepsvereniging voor Sociaal Werk en Dienstverlening (BPSW) of Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Hieronder volgt meer informatie.

### Stichting Kwaliteitsregister jeugd (SKJ) en tuchtrecht

Praktijk – Stapsgewijs moet voldoen aan de normen die passen bij een jeugd- en gezinsprofessional. Wanneer u Praktijk – Stapsgewijs en diens jeugdprofessional ingeschakeld moet u ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de kwaliteitseisen. Deze kwaliteitseisen zijn vastgelegd in een beroepscode. SKJ zorgt ervoor dat iedereen die is ingeschreven in het kwaliteitsregister zich onderwerpt aan het Tuchtrecht. Hieronder een video waar het tuchtrecht wordt uitgelegd:

[Tuchtrecht voor jeugdzorgwerkers - YouTube](#)

Bent u niet tevreden over het handelen van de jeugd- en gezinsprofessional van Praktijk – Stapsgewijs, dan kun je een klacht indienen bij het College van Toezicht SKJ. Daarmee start de klager een tuchtrechtelijke procedure. De klager kan klagen over de gedragingen van de individuele jeugd- en gezinsprofessional. De klacht moet altijd over beroepsmatig handelen gaan.

[Ik wil een klacht indienen over een jeugdprofessional - Tuchtrecht bij SKJ \(skjeugd.nl\)](#)

Het oordeel van het SKJ is bindend, de eventuele consequenties zal Praktijk – Stapsgewijs zo snel mogelijk naar handelen.

Mocht u er met Praktijk – Stapsgewijs niet uitkomen dan kunt u ondersteuning vragen bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Bereikbaar via: (0570) 671 661 | [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl).

### Training | Opleiding | Scholing

Bij afloop van iedere training, opleiding of scholing vindt een evaluatie plaats. Deze evaluatie wordt uitgevoerd middels een digitaal evaluatieformulier welke ingevuld kan worden door de deelnemers. De ingevulde evaluatieformulieren worden gebruikt voor het monitoren van de kwaliteit van de training, opleiding of scholing. Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden bij de trainers, via [info@praktijk-stapsgewijs.nl](mailto:info@praktijk-stapsgewijs.nl)

De klachten worden met u en/of de opdrachtgever besproken. Tussentijdse klachten en/of feedback worden gebruikt om de training waar nodig te ontwikkelen en nog meer af te stemmen op de behoefte, hulpvraag en wensen van de deelnemers.

## (1) Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a) Cliënt	Natuurlijk persoon die zorgt vraagt dan wel aan wie Praktijk – Stapsgewijs zorg verleend of heeft verleend;
b) Klacht (Jeugdwet)	Uiting van onvrede over een handeling, of nalaten daarvan, alsmede over het algemeen besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Praktijk – Stapsgewijs, die schriftelijk of per e-mail ingediend.  Een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag (inclusief stiefouder en adoptiefouder), voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder, jegens wie een gedraging van in de aanhef genoemde organisatie dan wel van voor in de aanhef genoemde organisatie werkzame personen, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, is gericht; ook nabestaanden van een klager kunnen een klacht indienen;
c) Klager	Degene die de klacht indient;
d) Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
e) Zorg	Zorg of dienst als omschreven in het zorgaanbod;
f) Bemiddelingsgesprek	Een gesprek tussen Praktijk – Stapsgewijs en de klager om te bezien of de klacht kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door een klachtencommissie.

## (2) Bepalingen

2.1 Praktijk – Stapsgewijs brengt de klachtenregeling onder de aandacht van de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder.

2.2 Behandeling van klachten vindt niet openbaar plaats in verband met de bescherming van de persoonlijke leef sfeer van betrokkenen.

2.3 De bepalingen van het privacy statement van Praktijk – Stapsgewijs zijn onverkort van toepassing.

2.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## (3) Recht op bijstand, tolk en vertrouwenspersoon

3.1 Zowel de klager als Praktijk – Stapsgewijs kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een derde. Indien de klager zich wil laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon, kan de klager zich laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon van het **Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)**.



3.2 De eventuele kosten voor inschakeling van een derde komen voor rekening van degene op wiens verzoek deze derde wordt ingeschakeld.

3.3 Indien de klager zich onvoldoende kan uiten in het Nederlands kan de klager zich tijdens gesprekken laten bijstaan door een beëdigde tolk. In afwijking van 3.2 zijn de kosten van de tolk voor de rekening van Praktijk – Stapsgewijs tegen wie de klacht is gericht.