

# Klachtenregeling

Het Kompas zal de zorg voor uw kind en voor u naar eer en geweten op zich nemen, maar het kan zijn dat u desondanks niet tevreden bent over onze zorg. Onderstaand vindt u omschreven hoe u in dat geval een klacht kunt indienen.

## Procedure indienen klacht

### 1. Bij wie kunt u een klacht indienen?

Wanneer u niet tevreden bent over de door Het Kompas geleverde zorg dan kunt u uw klacht kenbaar maken en voorleggen aan:

- a. Degene op wie de klacht betrekking heeft
- b. Het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd)

### 2. Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt klagen over de gedragingen van de individuele jeugdprofessional die onder de tuchtnormen van de beroepsgroep vallen. De klacht moet dus altijd over beroepsmatig handelen gaan.

### 3. Hoe kunt u een klacht indienen?

- a. Bij de behandelaar, leidinggevende of directie:  
Wanneer u een klacht wilt indienen, dan hopen wij dat u hierover met de hulpverlener van uw kind in gesprek gaat. U kunt uw klacht dan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail kenbaar maken. Er zal een persoonlijk gesprek gepland worden om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Uw klacht zal worden geregistreerd en wordt intern geëvalueerd met als doel om herhaling van deze of soortgelijke klachten te voorkomen.
- b. Bij het SKJ:  
Informatie over het indienen van een klacht vindt u op de website:  
<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>  
Op deze website vindt u een link naar het klachtenformulier. U kunt het formulier printen, invullen, ondertekenen en per post sturen naar SKJ, Jan van Eijcklaan 2-4, 3723 BC Bilthoven. U kunt het ingevulde formulier ook scannen en mailen naar [tuchtrecht@skjeugd.nl](mailto:tuchtrecht@skjeugd.nl). U kunt bijlagen meesturen die uw klacht ondersteunen.

### 4. Hulp bij het indienen van een klacht

Het is niet altijd makkelijk om een klacht over een jeugdprofessional duidelijk op papier te zetten. Maar het is wel erg belangrijk om de feiten en de exacte periode waarover de klacht gaat, zo goed mogelijk te omschrijven. Iedere betrokken partij krijgt dan een goed beeld van de klacht. U kunt bij de procedure gratis ondersteuning vragen van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een onafhankelijke organisatie die een vertrouwenspersoon toewijst die kan helpen met het formuleren van de klacht en die u ondersteunt in de procedure. Een vertrouwenspersoon van het AKJ informeert u over uw rechten, geeft advies en ondersteunt bij het opstellen van een klachtbrief of een gesprek met de jeugdprofessional als u dat wilt.

Contactinformatie AKJ

[www.akj.nl/welkom/](http://www.akj.nl/welkom/)

Tel. 088 555 1000



5. Uw rechten als cliënt

Uw rechten als cliënt zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO). Via de website [www.wetten.overheid.nl](http://www.wetten.overheid.nl) van de overheid kunt u de complete wetstekst lezen of downloaden op uw computer.

6. Contactinformatie Het Kompas

Voor vragen, aanvullende informatie of voor het indienen van een klacht kunt u middels onderstaande informatie contact met ons opnemen.

**Het Kompas**

Generaal Spoorlaan 7, 6711 LX Ede

Telefoonnummer : 06 -

E-mailadres : [ophetkompas@outlook.com](mailto:ophetkompas@outlook.com)

Website : [www.ophetkompas.com](http://www.ophetkompas.com)