



Klachtenregeling Praktijk Fílaeyra

Bij Fílaeyra is het streven dat het traject naar tevredenheid verloopt*. Indien dit niet het geval is, is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Het doel van de klachtenprocedure is het weer werkbaar maken van de wederzijdse verhoudingen. Indien hier geen bevredigende oplossing in ligt, kan dit ook leiden tot het beëindigen van de begeleiding op een voor beide partijen zo goed mogelijke manier. In dit document staan de mogelijkheden tot het kenbaar maken van uw klacht.

Streef als ouder/verzorger altijd naar het aangaan van een gesprek met de eigenaar. De intentie van Fílaeyra is om er in eerste instantie samen uit te komen, te luisteren en te verbeteren waar nodig en mogelijk. Maak uw ontevredenheid tijdig kenbaar, zodat escalatie voorkomen wordt.

Melden bij eigenaar tevens professional van Praktijk Fílaeyra

Wanneer u ontevreden bent over (een deel van) het traject, kunt u in gesprek gaan met de eigenaar van Praktijk Fílaeyra. U kunt de klacht bespreken en samen zoeken wij naar een oplossing. De klacht kan ook schriftelijk ingediend worden via info@filaeyra.nl. Daarna wordt er binnen 5 werkdagen telefonisch contact opgenomen. Dit gesprek leidt ofwel tot herstel en voortgang van het traject, ofwel tot beëindigen van het traject.

De klacht kan te allen tijde worden ingetrokken, door dit schriftelijk kenbaar te maken, waarna de klachtenprocedure wordt afgebroken.

Melden bij externe organisatie SKJ

Eigenaar is lid van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), waarbinnen een klacht in sommige gevallen behandeld kan worden. Op de website staat verder toegelicht hoe de procedure verloopt.

[Klachten en professioneel toezicht - SKJeugd](#)

Vertrouwenspersoon Jeugdstem

Jeugdstem is er voor kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met jeugdzorg. Bij Jeugdstem kun je praten met één van de vertrouwenspersonen, zonder dat anderen te horen krijgen wat er is besproken.

Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek op gang kunt brengen als iets je dwarszit, en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij. Daarbij kijken ze altijd welke ondersteuning jouw voorkeur heeft.

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.

*Ontevredenheid over de resultaten van een traject is geen grond voor een klacht. Er is nooit garantie dat een traject leidt tot (volledige) verbetering.