



# Klachtenregeling Extr@Utrecht

---

15 mei 2018

## Klacht of compliment

Onze professionals doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Maar het kan voorkomen dat er dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart. We vinden het belangrijk om onze werkwijze te blijven ontwikkelen en te leren van wat er niet goed gaat.

Wanneer u niet tevreden bent, kunt u ons dat melden. Hieronder volgt daarvoor de procedure.

## In gesprek

Als u ontevreden bent over de hulpverlening of een klacht heeft, kunt u dit in de eerste plaats aangeven bij uw hulpverlener of de leidinggevende. Dit kan op het algemene nummer of via de mail op [suzanne@extra-utrecht.nl](mailto:suzanne@extra-utrecht.nl)

Wij gaan eerst zelf met u in gesprek, onderzoeken wat er aan de hand is en kijken of we samen tot een passende oplossing kunnen komen.

## Klachtencommissie

Is dit niet het geval en blijft u ontevreden, dan kunt u een klacht indienen bij een klachtenbemiddelaar of externe klachtencommissie. Extr@Utrecht is via de deelnemende organisaties aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden Nederland (KJMN). In deze folder leest u hoe u schriftelijk een klacht kunt indienen bij de KJMN. De [klachtenregeling vindt u hier](#)

Als u het lastig vindt om een klacht in te dienen en daar graag hulp bij krijgt, dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersonen van het AKJ (Advies en Klachtenbureau Utrecht). Zij zijn onafhankelijk van de Extr@Utrecht en helpen u graag verder. [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

## Tuchtrecht

Naast het klachtrecht is er ook de mogelijkheid om van het tuchtrecht gebruik te maken. Dit kan via de stichting kwaliteitsregister jeugd (SKJ) of bij het Regionaal Tuchcollege voor de Gezondheidszorg.

Het klachtrecht en het tuchtrecht bestaan naast elkaar en om duidelijk te krijgen waar uw klacht het beste thuishoort kan deze [factsheet\\_tuchtrecht\\_klachtrecht.pdf](#) verhelderend zijn.

Complimenten ontvangen we ook graag, we leren ook van goede voorbeelden.