

Klachtenregeling PMT Breda

Binnen PMT Breda staat het welbevinden van de cliënt en zijn ouder(s)/verzorger(s) centraal. Wanneer een cliënt en/of zijn ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de gegeven behandeling of een klacht daarover hebben, is het van belang dat dit goed wordt gehoord en serieus genomen wordt. Ten eerste omdat PMT Breda van mening is dat het van belang is dat cliënten ten alle tijden serieus worden genomen in hun klacht en ten tweede omdat het voor de therapeut kan bijdragen aan een betere kwaliteit. De professional leert ook van het krijgen van feedback en zal deze ook als zodanig verwerken.

We streven er in de eerste plaats altijd naar om er samen met de cliënt en/of diens ouders uit te komen door in gesprek te gaan. Bent u niet tevreden over de behandeling of heeft u een klacht dan kunt u altijd contact opnemen met de desbetreffende therapeut. Mocht dit geen optie (meer) zijn dan zijn er plekken waar u met uw klacht terecht kunt.

PMT Breda is aangesloten bij de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB). Bij hen kunt u terecht met uw klacht als de zorg die geboden wordt door PMT Breda valt in het kader van de Wet Jeugdzorg en de Wet Langdurige Zorg. In deze [folder](#) leest u hoe dit in zijn werk gaat.

Voor alle andere gevallen heeft de overheid wettelijk vastgesteld wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren indien mensen een klacht hebben over de zorg. Dit is vastgesteld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Om aan deze wet te kunnen voldoen is PMT Breda aangemeld bij het NIBIG waarmee voldaan wordt aan:

- a. Een klachtenregelement
- b. Een klachtenfunctionaris
- c. Aansluiting bij een erkende geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil)

Vertrouwenspersoon

Als een client te maken krijgt met jeugdhulp kan dat mogelijk een ingrijpende en emotionele ervaring zijn. PMT Breda heeft daarom middels AKJ geregeld dat er een mogelijkheid is tot het inschakelen van een vertrouwenspersonen.

Alle cliënten, ouders en verzorgers (woonachtig in Brabant) die gebruik maken van onze zorg kunnen via het AKJ gratis ondersteuning of hulp krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Landelijke nummer van het AKJ:

088 – 55510 00.

E-mail: info@akj.nl