



Stichting Taalhulp

Klachtenregeling Stichting Taalhulp

Inleiding

Een tevreden klant is onze doelstelling. Helaas kan het voorkomen dat wij dit niet hebben bereikt. Wij stellen het op prijs dat u ons informeert wanneer onze dienstverlening niet naar uw tevredenheid is verlopen/verloopt. Uw feedback, opmerkingen en adviezen helpen ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Doel klachtenregeling:

Deze klachtenregeling geeft inzicht in de wijze waarop Stichting Taalhulp omgaat met klachten.

Stap 1

Wij stellen het op prijs dat u uw opmerkingen of klachten in eerste instantie bespreekt met uw behandelaar. We zullen dan proberen het probleem samen op te lossen.

Stap 2

Indien het niet lukt om het probleem samen met de behandelaar op te lossen, zal één van onze senior dyslexie experts betrokken worden of, indien de klacht een senior dyslexie expert zelf betreft, een derde persoon van Stichting Taalhulp.

Stap 3

Mochten de eerste twee stappen niet tot een gewenst resultaat leiden, dan kan contact opgenomen worden met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting Taalhulp.

Emailadres: klachtenfunctionaris@stichtingtaalhulp.nl

Stap 4

Indien het probleem met het doorlopen van de voorgaande drie stappen niet is opgelost, kunt u met uw klacht terecht bij één van de volgende beroepsverenigingen, afhankelijk van de professie van de betreffende behandelaar. Alleen klachten die het beroepsmatig handelen van de jeugdprofessional betreffen, kunnen hier behandeld worden.

NIP (Nederlands Instituut Psychologen)

De psychologen van Stichting Taalhulp werken volgens de beroepscode van de beroepsvereniging NIP. Bij klachten kunt u de klachtenprocedure van het NIP volgen. Klachten kunnen ingediend worden bij Het College van Toezicht. Informatie hierover kunt u vinden op www.psynip.nl

NVO (Nederlands Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen)

De orthopedagogen van Stichting Taalhulp werken volgens de beroepscode van de beroepsvereniging NVO. Bij klachten kunt u de klachtenprocedure van het NVO

volgen. Klachten kunnen ingediend worden bij Het College van Toezicht. Informatie hierover kunt u vinden op www.nvo.nl

Kwaliteitsregister Jeugd

De psychologen en orthopedagogen van Stichting Taalhulp zijn opgenomen in het SKJ-register (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd). Deze stichting zorgt ervoor dat iedereen die is geregistreerd zich onderwerpt aan het tuchtreglement van SKJ. U kunt een klacht indienen bij het College van Toezicht. Meer informatie kunt u vinden op www.skjeugd.nl

NVLF (Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie)

De logopedisten van Stichting Taalhulp zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de NVLF. Klachten van cliënten gaan naar het Klachtenloket Paramedici. Kijk voor meer informatie op www.nvlf.nl en www.klachtenloketparamedici.nl

NVGzP (Nederlandse Vereniging voor de Gezondheidszorgpsychologie)

Stichting Taalhulp is aangesloten bij de klachtenregeling van het NVGzP. Samen met de Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie (NVP) heeft de NVGzP een klachtenfunctionaris, een geschillencommissie en een klachtencommissie. Meer informatie kunt u vinden op www.nvgzp.nl