

**ECLG** is een orthopedagogen- en psychologenpraktijk en heeft als primaire doelstelling en ambitie om kinderen en jongvolwassenen die op het gebied van leren en/of hun sociaal-emotionele ontwikkeling tegen problemen aanlopen, op een professionele en kwalitatief verantwoorde manier te ondersteunen en te begeleiden.

Wij zullen de zorg voor uw dochter of zoon naar eer en geweten op ons 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 ECLG geleverde zorg aan uw zoon of dochter dan kunt u uw klacht kenbaar maken en voorleggen aan:

- degene op wie de klacht betrekking heeft
- de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft
- de directie van ECLG
- het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd)
- het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen) indien degene op wie de klacht betrekking heeft een (GZ-)psycholoog NIP of K&J psycholoog NIP is.
- de NVO (Nederlandse Vereniging van pedagogen en onderwijskundigen) indien degene op wie de klacht betrekking heeft een orthopedagoog of orthopedagoog-generalist is.

Note: alle onderzoekers/behandelaren zijn SKJ-geregistreerd

#### 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 (hoofd)behandelaar van uw kind in gesprek gaat. U kunt uw klacht dan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail bij de (hoofd)behandelaar kenbaar maken. Wanneer het door beide partijen bevorderlijk geacht wordt om tot een goede afhandeling van de klacht te komen, dan zullen anderen (collega's/leidinggevenden) betrokken worden bij de verdere behandeling van de klacht.

U kunt uw klacht op deze wijze ook kenbaar maken bij de leidinggevende of de directie van uw behandelaar. De leidinggevende stelt u in de gelegenheid om de klacht met hem/haar te bespreken. De betreffende behandelaar is bij dit gesprek aanwezig tenzij u of de leidinggevende dit niet wenselijk vinden.

Uw klacht zal worden geregistreerd en intern besproken worden 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/>

**Praktijk Amersfoort**  
Van Boetzelaerlaan 24B  
3828 NS Hoogland

**Praktijk Arnhem**  
Ijsselburcht 3  
6825 BS Arnhem

**Praktijk Rosmalen**  
Striensestraat 35  
5241 AW Rosmalen

**Praktijk Breda**  
Laan v Mertesem 61b  
4812 PR Breda

**Praktijk Tilburg**  
Schaepmanstraat 36  
5041 AR Tilburg

**Praktijk Venlo**  
Albert Verweystraat 73  
5921 AZ Venlo

**Praktijk Heerlen**  
Hei-Grindelweg 73  
6414 BS Heerlen

**Praktijk Apeldoorn**  
Prof. Röntgenstraat 8  
7311 AM Apeldoorn

**Praktijk Nijmegen**  
Snelliusstraat 6  
6533 NV Nijmegen

**Praktijk Tiel**  
Spoorstraat 12  
4001 CN Tiel

**Praktijk Bavel**  
Kerkstraat 2  
4854 CE Bavel

**Praktijk Eindhoven**  
Kerstrooslaan 6  
5644 EA Eindhoven

**Praktijk Roermond**  
Keulsebaan 506  
6045 GL Roermond

**Praktijk Maastricht**  
Randwijksingel 20 A-02  
6229 EE Maastricht

Tel 085 878 11 70

KvK 59586176

NL42 RABO 0162.6999.21

[info@eclg.nl](mailto:info@eclg.nl)

[www.eclg.nl](http://www.eclg.nl)

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.

**c. bij het NIP**

Indien uw behandelaar lid is van het NIP kunt u uw klacht alleen schriftelijk voorleggen en per post sturen naar: **College van Toezicht/NIP  
 Postbus 2085  
 3500 GB Utrecht**

**In uw klacht moet staan:**

- naam, adres en woonplaats van de klager
- naam, voorletters en adres/werkadres van de aangeklaagde
- korte omschrijving van de klacht, zoveel mogelijk voorzien van de data, feiten en omstandigheden waarop de klacht berust;
- uw handtekening.

De gehele klachtenprocedure van het NIP kunt u nalezen op de website van het NIP, [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)  
 Op uw verzoek kunnen wij u deze procedure ook per e-mail toesturen.

**c. bij het NVO**

Indien uw behandelaar lid is van het NVO kunt u uw klacht alleen schriftelijk voorleggen en per post sturen naar: **Kantoor NVO  
 T.a.v. de ambtelijk secretaris van het College van Toezicht  
 Catharijnesingel 47  
 3511 GC Utrecht**

**In uw klacht moet staan:**

- naam, adres en woonplaats van de klager
- naam en werkadres of woonadres van de verweerder;
- een omschrijving van de klacht;
- zo mogelijk de artikelen van de beroepscode waarop de klacht betrekking heeft.

De gehele klachtenprocedure van het NVO kunt u nalezen op de website van de NVO, [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)  
 Op uw verzoek kunnen wij u deze procedure ook per e-mail toesturen.

**3. 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

#### 4. 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.

#### 5. Contactinformatie ECLG expertisecentrum leren & gedrag

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

##### ECLG

Antwoordnummer 1173  
6200 VB Maastricht

\* Postzegel plakken is niet nodig

Algemeen telefoonnummer : 085 878 1170  
Algemeen e-mailadres : [info @eclg.nl](mailto:info@eclg.nl)  
Website : [www.eclg.nl](http://www.eclg.nl)