

# KSCD

kennis- en servicecentrum  
voor diagnostiek

A woman with brown hair, wearing a white lab coat, is shown in profile, talking on a black mobile phone. She has a serious expression. A gold necklace with a circular pendant and a ring are visible. The background is a plain, light-colored wall.

**KLACHTENFOLDER**

## **Klachtenprocedure Kennis- en Servicecentrum voor Diagnostiek**

Bent u ontevreden over de onderzoeker van het Kennis- en Servicecentrum voor Diagnostiek (KSCD) of over de manier waarop het onderzoek is gedaan? Dan kunt u uw onvrede het beste eerst direct met de onderzoeker in kwestie bespreken.

De onderzoeker zal met u in gesprek gaan met als doel om tot een oplossing te komen.

Komt u er samen met de onderzoeker toch niet uit, dan kunt u de volgende stappen nemen:

1. Vraag een gesprek met de teammanager aan.
2. Dien een klacht in bij de Klachtencommissie van JBRR.
3. U dient elders een klacht in.

### **1. Een gesprek met de teammanager**

Wanneer u een gesprek wilt bij de teammanager, kunt u dit schriftelijk aanvragen bij het KSCD. U wordt dan door hem en de onderzoeker uitgenodigd op kantoor voor een gesprek over uw klacht.

Na het gesprek stuurt de teammanager u een gespreksverslag van wat is besproken en probeert uw klacht binnen vier weken op te lossen.

#### **U kunt uw klacht sturen naar:**

KSCD

t.a.v. de heer drs D. Kamer

Postbus 59200

3008 PE Rotterdam

of mailen naar: [info@kscd.nl](mailto:info@kscd.nl)

### **2. Een klacht indienen bij de JBRR-Klachtencommissie**

Het KSCD is een zelfstandig organisatieonderdeel van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR) en verricht onafhankelijk onderzoek.

Bent u niet tevreden met de klachtafhandeling van de teammanager KSCD, of wilt u een klacht inbrengen bij een onafhankelijke partij? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van JBRR.

#### **Contactgegevens JBRR-Klachtencommissie**

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond

t.a.v. Secretariaat van de Klachtencommissie

Dynamostraat 16

3083 AK Rotterdam

of mailen naar: [klachtencommissie@jbrr.nl](mailto:klachtencommissie@jbrr.nl)

### Wat gebeurt er daarna?

De onafhankelijke klachtencommissie beoordeelt na ontvangst van uw klacht, of ze deze in behandeling kunnen nemen. Zo ja, dan organiseert de klachtencommissie een hoorzitting. U en de onderzoeker van het KSCD worden hiervoor uitgenodigd.

Verder vraagt de klachtencommissie de teammanager van het KSCD om een schriftelijke reactie op uw klacht. U ontvangt deze reactie uiterlijk een week voor de hoorzitting.

## 3. Uw klacht elders neerleggen

### Bij een beroepsverenging

Alle onderzoekers bij het KSCD zijn geregistreerde professionals. U heeft daarom de mogelijkheid om uw klacht neer te leggen bij de organisatie/het register waarbij de betreffende onderzoeker of onderzoekers geregistreerd zijn.

Het betreft de volgende organisaties/registers:

- Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP)
- Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen (NVO)
- Register voor Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)
- Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

### Bij een regionaal tuchtcollege

Wanneer uw onderzoeker een BIG-registratie heeft, kan u ook een klacht indienen bij een Regionaal Tuchtcollege.

## Hulp bij het indienen van een klacht

Als u daar behoefte aan heeft, kunt u (gratis) hulp krijgen bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voor het indienen van een klacht.

Een vertrouwenspersoon van het AKJ luistert naar uw verhaal en geeft u informatie en advies om problemen met de hulpverlening op te lossen. De vertrouwenspersoon komt op voor uw belang.

Het AKJ is een onafhankelijke landelijke organisatie.

### Contactgegevens

Neem voor meer informatie over het AKJ contact op met het AKJ via de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl) of telefoonnummer: 088 555 1000.

**Grafisch ontwerp**

blue in green, Rotterdam

**Omslagfoto**

Karolina Grabowska (Pexels)

Deze folder is een uitgave van het KSCD  
Kennis en Service Centrum voor Diagnostiek  
Rotterdam © januari 2021

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd,  
door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde  
gegevensbestanden of op welke andere wijze, zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming van het KSCD.