



# Bent u ontevreden?

Laat het ons weten!





De medewerkers van SAVE doen hun best om kinderen en jongeren goed te helpen. Zij hechten grote waarde aan respectvol omgaan met de ander. Daarbij werkt SAVE zo transparant mogelijk. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Over de samenwerking, over de beslissingen die SAVE neemt of ergens anders over. SAVE vindt het belangrijk dat u zich gehoord voelt. Daarom is er een klachtenprocedure. In deze folder leest u welke mogelijkheden u heeft om over uw klacht(en) in gesprek te gaan. Hopelijk is dat natuurlijk niet nodig en verloopt de samenwerking tussen u en de medewerker goed.

## Bespreek uw klacht met SAVE

U heeft altijd het recht om een klacht in te dienen. SAVE neemt uw klacht serieus en kijkt het liefst samen met u naar een oplossing:

1. Bespreek uw klacht eerst met de betreffende medewerker van SAVE waarmee u contact heeft en probeer samen een oplossing te vinden.
2. Als dit niet lukt, of de klacht is volgens u te ernstig, dan kunt u deze schriftelijk (via mail of brief) naar de manager sturen. U wordt uitgenodigd voor een gesprek. Bij het gesprek is de manager en de betrokken medewerker van SAVE aanwezig. U kunt eventueel een vertrouwenspersoon meenemen naar het gesprek.


## Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

Wilt u geen gesprek aangaan? Of bent u niet tevreden met de uitkomst van het gesprek? Dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. Dit doet u door het schrijven van een brief. Hierin schrijft u zo duidelijk mogelijk wat de klacht is, dat de klacht over SAVE gaat en wat er al gedaan is om het op te lossen. Binnen twee weken na ontvangst van de brief hoort u of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is meer informatie nodig of moet u de klacht ergens anders indienen. Ook dat laat de commissie binnen twee weken weten.

**Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland** t.a.v. de secretaris,  
Postbus 75874, 1070 AW Amsterdam. Telefoon 020 616 92 92.

## Ondersteuning vertrouwenspersoon

Iedereen die te maken heeft met SAVE en daar vragen of klachten over heeft, kan terecht bij de vertrouwenspersonen van het onafhankelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een zelfstandige stichting. De vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van SAVE. Deze ondersteuning is gratis.





De vertrouwenspersoon denkt met u mee en kan u adviseren. Hij/zij kan u ondersteunen in het opstellen en afhandelen van uw klacht. De vertrouwenspersoon is er ook voor u als u te maken heeft (of heeft gehad) met ongewenst gedrag van een hulpverlener.

**AKJ** – website: [www.akj.nl](http://www.akj.nl), e-mail: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl), telefoon: 088 555 1000.

Uiteraard kunt u ook gebruik maken van ondersteuning uit bijvoorbeeld uw eigen netwerk of een andere organisatie.

## Klacht in het kader van tuchtrecht

### Beroepscode

Een medewerker SAVE moet handelen volgens bepaalde normen die passen bij het beroep. Die zijn vastgelegd in de Beroepscode jeugd- en gezinsprofessionals: [www.bpsw.nl](http://www.bpsw.nl).

### Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming

Op initiatief van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (NVO) en de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW) zijn richtlijnen voor jeugdprofessionals ontwikkeld. Deze zijn te vinden op [www.richtlijnenjeugdhulp.nl](http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl).

Als u vindt dat een medewerker zich niet houdt aan de Beroepscode of aan de Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming, dan kunt u een klacht indienen in het kader van het tuchtrecht. Dat kunt u doen via het online klachtenformulier van het onafhankelijke College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. U kunt ook mailen of een brief sturen. U kunt alleen een klacht indienen tegen een jeugdprofessional die geregistreerd is in het register van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. De medewerkers en gedragswetenschappers SAVE staan hierin geregistreerd.


**Kwaliteitsregister Jeugd** – website: [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl),  
e-mail: [tuchtrecht@skjeugd.nl](mailto:tuchtrecht@skjeugd.nl), telefoon: 030 303 64 73.

### Andere klachtmogelijkheden

U heeft naast bovenstaande opties ook nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

website: [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl), telefoon: 0800 33 55 555.

Als u met uw klacht naar de rechter wilt, adviseren wij u hierover contact op te nemen met een advocaat.



## SAVE

SAVE staat voor samenwerken aan veiligheid en komt in beeld als er zorgen zijn over de veiligheid of ontwikkeling van een kind. De medewerker SAVE zoekt samen met het kind, gezin, netwerk en de lokale hulpverlening naar een oplossing. Samen werken we aan het herstel van een veilige opvoed- en opgroeisituatie.

SAVE biedt (preventieve) jeugdbescherming en voert maatregelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering uit.



SAVE is onderdeel van  
Samen Veilig Midden-Nederland

De contactgegevens van de  
verschillende SAVE regio's vindt u op  
[www.samen-veilig.nl](http://www.samen-veilig.nl) onder Contact

© 2019