

## **Klachtenreglement Expertisecentrum Samen Veilig Midden-Nederland**

Het Expertisecentrum Samen Veilig Midden-Nederland (hierna SVMN)) zet zich in om deelnemers van trainingen en projecten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan voorkomen dat een training toch niet aan de verwachtingen voldoet, kortom dat er ontevredenheid is over de uitvoering van het deskundigheidsaanbod. Voor deze situaties heeft SVMN een klachtenreglement.

### **Klachten proberen we op te lossen**

Wat te doen bij ontevredenheid over het deskundigheidsaanbod:

- Spreek de trainer er tijdens de uitvoering op aan. De trainer zal in afstemming zoeken naar verbeterpunten en zich inzetten om deze verbeterpunten mee te nemen in de verdere uitvoering.
- Geef je klachten aan op het (digitale) evaluatieformulier dat je na afloop van de training toegestuurd krijgt.
- Geef je klacht per mail door ([expertisecentrum@samen-veilig.nl](mailto:expertisecentrum@samen-veilig.nl)). Beschrijf zo concreet mogelijk wat er in jouw ogen verkeerd is gegaan en afwijkt van wat is overeengekomen in de opdrachtbevestiging. Dit kan tot uiterlijk 14 dagen na afronding van het betreffende deskundigheidsaanbod. Je kan ook bellen met het Expertisecentrum (0686800999).
- Binnen 5 werkdagen laten we je weten dat je klacht is ontvangen. We proberen dan zo snel mogelijk een oplossing te vinden voor het probleem en de klacht binnen 3 weken behandelen. Wanneer er meer tijd nodig is, zal SVMN dit met je overleggen en uitleggen. We maken dan afspraken over de termijn waarbinnen een oplossing geboden kan worden.

Als we op deze manier je klacht toch niet kunnen oplossen, dan vragen we 'De jeugdzorgmediators' (<https://www.dejeugdzorgmediators.nl/>) om te bemiddelen. Zij gaan met beide partijen in gesprek en kijken of er toch een oplossing mogelijk is, waar alle partijen tevreden mee zijn

Een aanvraag bij 'De jeugdzorgmediators' om te bemiddelen bij je klacht wordt binnen 30 dagen opgepakt. Wanneer 'De jeugdzorgmediators' wil afwijken van de termijn van 30 dagen, dan licht zij dit schriftelijk toe en geeft tegelijkertijd aan binnen welke termijn het gesprek met beide partijen kan plaatsvinden.

Wat verder nog belangrijk is om te weten:

- als je de klacht intrekt, zal 'De jeugdzorgmediators' de bemiddeling in de klacht niet voortzetten.
- De jeugdzorgmediators' heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- jouw klacht en de manier waarop deze is afgehandeld worden 2 jaar tot na de uitspraak bewaard. Het Expertisecentrum van SVMN gebruikt de klachten om de dienstverlening te verbeteren.