



JEUGD  
BESCHERMING  
OVERIJSEL

# WAT TE DOEN BIJ KLACHTEN?

INFORMATIE OVER WAT TE DOEN BIJ KLACHTEN

Jeugdbeschermers van JbOV willen hun werk zo goed mogelijk doen. Toch kan het zijn dat er onvrede is over de manier waarop wij werken. Wanneer er klachten zijn wil JbOV ze graag samen met betrokkenen oplossen. Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

## Klachtbemiddeling

Een eerste stap is bemiddeling. Samen met de ouder of de jeugdige afspraken maken over wat nodig is voor een goede samenwerking. De klacht kan telefonisch of via e-mail gemeld worden. Bel daarvoor het algemene telefoonnummer van JbOV: **088-856 78 00** en geef aan dat u een klacht wilt indienen. U wordt doorverbonden naar de teammanager. De teammanager van de betrokken jeugdbeschermer geeft uitleg over bemiddeling. Er wordt een bemiddelingsgesprek gepland. Wij adviseren om voorafgaand aan het gesprek de klacht ook op te schrijven. U kunt ook mailen naar **klachten@jbov.nl**.



Scan de QR-code  
voor meer informatie  
op onze website.

Eventueel kan een vertrouwenspersoon van Jeugdstem helpen bij het schriftelijk formuleren van de klacht. De vertrouwenspersoon kan ondersteunen bij het bemiddelingsgesprek. De jeugdbeschermer en de teammanager zijn ook altijd aanwezig bij het gesprek. De gemaakte afspraken worden in een brief vastgelegd.

[Lees verder op de achterzijde »](#)



### Jeugdstem biedt onafhankelijke ondersteuning

Jeugdstem is een landelijke organisatie voor mensen die met jeugdzorg te maken krijgen. Jeugdstem geeft gratis informatie, advies en ondersteuning bij vragen of klachten over de jeugdzorg. Het telefoonnummer van Jeugdstem is: **088-5551000**.

### Klachtencommissie Jeugdzorg

Een andere stap kan zijn om een onafhankelijk oordeel over een klacht te vragen bij de Klachtencommissie Jeugdzorg (KC). In de KC zitten deskundigen van verschillende organisaties. De KC beoordeelt of een klacht (deels) gegrond is. Hoe een klacht kan worden ingediend bij de KC staat in de klachtenregeling op onze website. De KC is bereikbaar per email: **algemeen@klachtencommissiejeugd.nl** of telefonisch **06-12 04 26 81**. Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

### Nationale Ombudsman

Zij beoordelen of een klacht goed behandeld is door JbOV en/of de Klachtencommissie Overijssel. De Nationale Ombudsman kan pas worden ingeschakeld nadat de klacht is behandeld door de Klachtencommissie Overijssel. Dat kan via een formulier op de website: **www.nationaleombudsman.nl**.

### Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

JbOV heeft professionals in dienst die werken volgens gedragsregels die zijn vastgelegd in een beroepscode. Het SKJ kan oordelen over het handelen van een individuele geregistreerde professional. Meer informatie hierover staat op **www.skjeugd.nl**.

### Niet eens met uitspraak kinderrechter

Als een klacht gaat over de opgelegde kindbeschermingsmaatregel door de kinderrechter zijn bovenstaande stappen niet van toepassing.



Informatie over  
wat te doen bij  
klachten

Februari 2024