



## Niet tevreden? Wat kunnen we doen om dat te verbeteren?

Bij Spoor030 doen we onze uiterste best om een behandeling aan te bieden die past bij jouw behoefte en verwachtingen. Maar soms voldoet iets niet helemaal aan je verwachtingen. Ook wanneer je niet tevreden bent horen we dat graag. Alleen zo kunnen we samen met jou tot een oplossing komen.

## Wat kun je doen?

Bespreek het met je professional. Een groot deel van de klachten kan in overleg opgelost worden. Gebeurt dit niet naar wens, dan kun je jouw klacht met zijn of haar teamcoördinator bespreken. Mocht je dan nog niet tevreden zijn, dan kun je een officiële klacht indienen.

Deze klacht kun je melden door te mailen naar [klantbeleving@spoor030.nl](mailto:klantbeleving@spoor030.nl) of een brief te schrijven naar:

Spoor030  
Kaap Hoordreef 36  
3563 AT Utrecht

Binnen drie werkdagen krijg je een bevestiging van ontvangst en zal contact met je worden opgenomen.

## Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.

Kom je er niet uit met Spoor030 dan kan je er ook voor kiezen om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. Deze klachtcommissie behandelt klachten van cliënten van een aantal jeugdinstituten in de regio Midden-Nederland. Een klacht kun je indienen door het [klachtenformulier](#) in te vullen of door je klacht per post te sturen aan;

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland  
Postbus 75874  
1070 AW Amsterdam  
Telefoon 020- 6169292  
E-mail: [contact@klachtjmn.nl](mailto:contact@klachtjmn.nl)

Wil je graag met iemand overleggen over jouw situatie? Neem dan contact op met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Bel 088 -555 10 00 en vraag naar de cliëntvertrouwenspersoon van Spoor030. Of kijk voor meer informatie op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

Naast het indienen van een klacht is er ook de mogelijkheid om van het tuchtrecht gebruik te maken. Dit kan via de stichting kwaliteits-register jeugd (SKJ) of bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.