

# U heeft een klacht over Veilig Thuis?

De samenwerking met Veilig Thuis waar u mee te maken heeft loopt niet goed en u heeft een klacht, of klachten.

Indien u niet tevreden bent met hoe u behandeld wordt, of met de beslissingen die worden genomen, dan kunt u daarover klagen.

## Stap 1

De eerste stap is het bespreken van uw klacht met de medewerker(s) van Veilig Thuis waarmee u te maken heeft of hebt gehad. Het kan voor het bespreken van de klacht soms handig zijn uw klacht op te schrijven; u vergeet dan niets. De medewerker van Veilig Thuis weet dan ook precies waar het om gaat.

Ook kan het handig zijn als u voor uzelf vast bedenkt wat een eventuele oplossing kan zijn.

## Stap 2

Komt u er samen met de medewerker van Veilig Thuis niet uit dan kunt u een gesprek over de klachten aanvragen met de leidinggevende van deze medewerker. U kunt uw klacht schriftelijk indienen. In uw brief kunt u alvast duidelijk maken om welke klachten het gaat.

Na het indienen van uw klacht wordt u uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende van Veilig Thuis om uw klacht toe te lichten. Het gesprek wordt vanuit Veilig Thuis gevoerd om na te gaan wat uw klacht precies inhoudt en om na te gaan op welke wijze uw klacht kan worden opgelost. U ontvangt een verslag van dit gesprek.

## Stap 3

*Het gesprek met de medewerker en/of zijn leidinggevende heeft geen oplossing opgeleverd. Uw klacht blijft bestaan.*

Het kan zijn dat het gesprek met de medewerker en/of leidinggevende geen oplossing van uw klacht heeft gebracht. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de externe Klachtencommissie van Veilig Thuis. Deze Klachtencommissie is onafhankelijk. U legt uw klacht schriftelijk aan de Klachtencommissie voor. Van de Klachtencommissie krijgt u na een paar dagen een ontvangstbevestiging. Krijgt u deze niet, neem dan contact op met de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie oordeelt eerst of de klacht ontvankelijk is. Dat wil zeggen, of de commissie de klacht kan en mag behandelen (is de klacht bijvoorbeeld op tijd ingediend). Indien de klacht niet ontvankelijk is, krijgt u schriftelijk bericht.

De behandeling bestaat meestal uit een zitting van de Klachtencommissie. Voor deze zitting worden u en de wederpartij uitgenodigd. De Klachtencommissie probeert op deze zitting zoveel mogelijk informatie van u en van Veilig Thuis te krijgen door middel van hoor en wederhoor. U hebt het recht een vertrouwenspersoon mee te nemen, als u dat tijdig laat weten aan de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie kan de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. De Klachtencommissie laat 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. In bepaalde gevallen kan de termijn verlengd worden.

Is uw klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard, dan moet de directeur van Veilig Thuis, de instelling waarover u een klacht heeft, laten weten hoe hij verder de klacht afhandelt.

Soms geeft de Klachtencommissie ook aanbevelingen. Ook over deze aanbevelingen moet de directeur melden wat hij hiermee gaat doen. De directeur moet binnen 4 weken na de beslissing van de Klachtencommissie reageren.

**West-Brabant**

ADVIES- EN MELDPUNT  
HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING

[veiligthuiswestbrabant.nl](https://veiligthuiswestbrabant.nl)

## Stap 4

*U bent het niet eens met de beslissing van de Klachtencommissie.*

In een beperkt aantal gevallen kunt u uw klachten voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Bij de Nationale Ombudsman kunt u klagen over overheidsinstanties. Veilig Thuis voert in opdracht van de overheid een aantal taken uit. Uw klachten die met overheidstaken te maken hebben, kunt u voorleggen bij de Ombudsman. U kunt bij de Nationale Ombudsman alleen terecht wanneer de normale klachtenprocedure bij Veilig Thuis is afgerond.

### Hoe kan ik een Veilig Thuis organisatie vinden in mijn buurt?

Overal in Nederland zijn Veilig Thuis organisaties. Veilig Thuis is te bereiken via het landelijke telefoonnummer **0800 - 2000** (gratis). Na het inspreken van gemeente/ woonplaats word je direct doorverbonden met Veilig Thuis in je eigen regio. Veilig Thuis is altijd bereikbaar (7 dagen per week, 24 uur per dag). Je kunt ook op de website kijken: [www.veiligthuiswestbrabant.nl](http://www.veiligthuiswestbrabant.nl).

## West-Brabant

ADVIES- EN MELDPUNT  
HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING

[veiligthuiswestbrabant.nl](http://veiligthuiswestbrabant.nl)



## Klachtenregeling

## West-Brabant

ADVIES- EN MELDPUNT  
HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING

 **0800 2000 (gratis)**

[veiligthuiswestbrabant.nl](http://veiligthuiswestbrabant.nl)