



Klachtenregeling

West-Brabant

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING



0800 2000 (gratis)

veiligthuiswestbrabant.nl

U heeft een klacht over Veilig Thuis?

Indien u niet tevreden bent over de samenwerking met Veilig Thuis, met hoe u behandeld wordt, of met de beslissingen die worden genomen, dan kunt u daarover een klacht indienen.

U hebt ook de mogelijkheid om kosteloos een beroep te doen op de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Zorgbelang Brabant (*zie onze website www.veiligthuiswestbrabant.nl*).

Stap 1

De eerste stap is het bespreken van uw klacht met de medewerker(s) van Veilig Thuis waarmee u te maken hebt of hebt gehad. Het kan voor het bespreken van de klacht handig zijn om uw klacht op te schrijven zodat u niets vergeet. 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 aanvragen met onze klachtenfunctionaris (evt. samen met de betreffende medewerker). U kunt uw klacht schriftelijk indienen per brief of via e-mail of u kunt het klachtenformulier op onze website downloaden (www.veiligthuiswestbrabant.nl) en ingevuld versturen naar klachten@veiligthuiswb.nl. In uw brief kunt u alvast duidelijk maken om welke klacht het gaat. Na het indienen van uw klacht wordt u uitgenodigd voor een gesprek met de klachtenfunctionaris om uw klacht toe te lichten. Doel van het gesprek is om na te gaan wat uw klacht inhoudt en of uw klacht kan worden opgelost. De klachtenfunctionaris laat u na dit gesprek weten op welke wijze uw klacht zal worden afgehandeld. Het kan ook zijn dat Veilig Thuis besluit om de klacht niet (verder) intern te behandelen, maar u direct doorverwijst naar de Externe Klachtencommissie. U kunt zich in het bemiddelingsgesprek laten bijstaan (bijvoorbeeld door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant, zorgbelang-brabant.nl).

Stap 3

Het gesprek met de medewerker en/of klachtenfunctionaris heeft voor u geen oplossing opgeleverd. Uw klacht blijft bestaan.

Het kan zijn dat na de gesprekken met de medewerker en/of klachtenfunctionaris uw klacht nog niet is opgelost. U kunt dan uw klacht sturen naar: externeklachtencommissie@veiligthuiswb.nl.

De externe Klachtencommissie is onafhankelijk. U legt uw klacht schriftelijk aan de Klachtencommissie voor. Na enkele dagen krijgt u hiervan een ontvangstbevestiging.

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 zes 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/zij verder de klacht afhandelt. Soms geeft de Klachtencommissie ook aanbevelingen. Ook over deze aanbevelingen moet de directeur melden wat hij/zij hiermee doet. De directeur moet binnen vier weken na de beslissing van de Klachtencommissie reageren.

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 aan de Ombudsman. U kunt bij de Nationale Ombudsman alleen terecht wanneer de normale klachtenprocedure bij Veilig Thuis is afgerond.

Hoe vind ik een Veilig Thuis organisatie 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 wordt u direct doorverbonden met Veilig Thuis in uw eigen regio. Veilig Thuis is altijd bereikbaar (7 dagen per week, 24 uur per dag). U kunt ook op de website kijken: www.veiligthuiswestbrabant.nl.

West-Brabant

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING



0800 2000 (gratis)

veiligthuiswestbrabant.nl