

# U bent ontevreden over de dienstverlening van Veilig Thuis?

Veilig Thuis behandelt meldingen van kindermishandeling en huiselijk geweld zo zorgvuldig mogelijk. Medewerkers van Veilig Thuis proberen onveilige situaties, samen met (direct-)betrokkenen, te verbeteren. Ondanks deze inspanning kan het zijn dat u niet tevreden bent over het handelen van Veilig Thuis of een van de medewerkers.

U kunt hierover een klacht indienen. De klacht kan worden ingediend door of namens de persoon op wie het handelen van Veilig Thuis betrekking had. De klacht moet in beginsel gaan over iets wat minder dan een jaar geleden is voorgevallen.

U kunt zich in het gesprek laten bijstaan, bijvoorbeeld door iemand uit uw eigen omgeving of een vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Brabant](#) of [Jeugdstem](#).

U kunt de klacht ook direct indienen bij de Externe Klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen. De Externe Klachtencommissie zal u bij deze directe route ook altijd wijzen op de overige beschikbare mogelijkheden. U kunt uw klacht per mail verzenden naar de Externe Klachtencommissie: [externeklachtencommissie@veiligthuiswb.nl](mailto:externeklachtencommissie@veiligthuiswb.nl).

## Stap 3: Vraag hulp aan een externe onafhankelijke klachtencommissie

Indien u er in het gesprek met de klachtenbehandelaar ook niet uit komt, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Externe Klachtencommissie. Dit kan via de klachtbehandelaar of u kunt uw klacht per mail verzenden naar de Externe Klachtencommissie: [externeklachtencommissie@veiligthuiswb.nl](mailto:externeklachtencommissie@veiligthuiswb.nl).

## Hoe werkt het?

### Stap 1: Bespreek uw ontevredenheid met de medewerker

Eerst vragen wij u om in gesprek te gaan met de medewerker om uw onvrede te bespreken. In dit gesprek kan de medewerker kijken wat er nodig is om de onvrede weg te halen.

### Stap 2: Bespreek uw ontevredenheid met de klachtbehandelaar

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de klachtbehandelaar. Deze bemiddelt dan tussen u en de collega (namens het management) van Veilig Thuis. Dit doet u door het [klachtenformulier](#) in te vullen en dit per e-mail te sturen naar [klachten@veiligthuiswb.nl](mailto:klachten@veiligthuiswb.nl). U wordt dan uitgenodigd voor een gesprek met de betreffende medewerker en de klachtbehandelaar. U krijgt een terugkoppeling over de afhandeling van de klacht.

In uw klacht geeft u aan waar de klacht over gaat, het verloop van de eventuele eerdere stappen en welke oplossing u voor ogen heeft. Dit doet u bij voorkeur met behulp van het klachtenformulier. De Externe Klachtencommissie laat u weten hoe de klacht verder wordt behandeld. Meer informatie over de externe klachtencommissie vindt u hier ([link naar de tekst over externe commissie onderaan dit document](#)).

### Stap 4: Nationale Ombudsman

Heeft u alle stappen hiervoor genomen en bent u het niet eens met de maatregelen die Veilig Thuis West-Brabant neemt na uw klacht of met het standpunt van de externe klachtencommissie, dan kunt u bij de Nationale Ombudsman terecht. Medewerkers van de Nationale Ombudsman staan voor u klaar als het misgaat tussen u en een overheidsinstantie zoals Veilig Thuis. De Nationale Ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. De Nationale Ombudsman is bereikbaar via: 0800 - 33 55 555 (gratis) of via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



## Bijlage: Externe klachtencommissie

Het kan zijn dat na het gesprek met de medewerker en/of klachtenfunctionaris uw klacht nog niet is opgelost. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de externe klachtencommissie van Veilig Thuis West-Brabant.

### Hoe dient u een klacht in bij deze klachtencommissie?

U kunt uw klacht indienen door het sturen van een e-mail naar [Externeklachtencommissie@veiligthuiswb.nl](mailto:Externeklachtencommissie@veiligthuiswb.nl). Een klacht bij de externe klachtencommissie kan in beginsel alleen schriftelijk, uiterlijk een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, ingediend worden.

### Wie nemen deel aan de klachtencommissie?

De externe klachtencommissie is onafhankelijk. De klachtencommissie bestaat bij de behandeling van klachten uit een voorzitter en minimaal twee andere leden. Alleen de leden van de commissie hebben inzage in het klachtendossier. De gegevens uit het klachtendossier worden, tenzij er dringende redenen bestaan om dat niet te doen, na vijf jaar vernietigd. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### Hoe wordt uw klacht behandeld door de externe klachtencommissie?

De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo snel mogelijk de ontvangst van uw klacht. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, krijgt u de gelegenheid aanvullende informatie aan te leveren binnen een nader te stellen termijn.

De klachtencommissie oordeelt eerst of de klacht ontvankelijk is. Dat wil zeggen of de commissie de klacht kan en mag behandelen (bijvoorbeeld: is de klacht op tijd ingediend; is de klacht duidelijk omschreven, tegen wie is de klacht gericht).

De voorzitter van de commissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren wanneer:

- de klacht is voorgelegd aan een andere bevoegde (gerechtelijke) instantie;
- de klacht bij een andere bevoegde commissie dient te worden voorgelegd;
- de klacht niet voldoende te bepalen is;
- de klacht die betrekking heeft op beslissingen die zijn genomen of het ontbreken daarvan, een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, is ingediend.

Indien de klacht niet ontvankelijk is en niet in behandeling kan worden genomen krijgt u hiervan schriftelijk bericht.

Zodra uw klacht voldoende informatie bevat en ontvankelijk is verklaard krijgt u een voorstel van de secretaris over de plaats en datum van de hoorzitting. De secretaris van de externe klachtencommissie draagt er zorg voor dat er zo spoedig mogelijk (binnen een redelijke termijn) een tijdstip en plaats wordt vastgesteld waarop klager, beklagde en eventuele getuigen zullen worden gehoord en stelt alle betrokkenen hiervan schriftelijk in kennis.

### De hoorzitting

Tijdens de hoorzitting wordt u, in aanwezigheid van de beklagde, gevraagd de klacht mondeling toe te lichten (tenzij de klachtencommissie anders besluit). U mag zich tijdens deze hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit geldt ook voor de beklagde.

Indien u, of de beklagde, de klachtencommissie daartoe verzoeken, kunt u afzonderlijk worden gehoord.

De commissie kan getuigen en andere betrokkenen horen die inlichtingen kunnen geven over de klacht, ofwel over andere relevante informatie beschikken die voor de behandeling van de klacht van belang is.

De klachtencommissie maakt een verslag van de hoorzitting en legt deze ter akkoord aan u voor. U kunt ook een schriftelijke reactie geven, die vervolgens bij het verslag wordt gevoegd.

### Welke beslissing neemt de klachtencommissie?

De klachtencommissie laat zo snel mogelijk (binnen redelijke termijn) na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel (advies) weten aan klager, beklagde en directie van Veilig Thuis West-Brabant.

Het advies van de klachtencommissie bestaat in ieder geval uit de volgende onderdelen:

- Of de commissie uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaard;
- Welke adviezen over de afhandeling van de klacht aan de betrokken partijen worden gedaan.

### Wat gebeurt na de beslissing van de klachtencommissie?

Na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, laat Veilig Thuis West-Brabant u binnen vier weken schriftelijk weten hoe de klacht verder wordt afgehandeld, of er maatregelen worden getroffen en hoe u tegemoet wordt gekomen.