

## Klachtenformulier

De samenwerking met Veilig Thuis Midden-Brabant verloopt niet naar uw wens. Wij vinden het vervelend als u ontevreden bent over onze dienstverlening. Daarom helpen we u graag om dit op te lossen. Dit formulier is belangrijk als voorbereiding om goed in te kunnen spelen op uw klacht. We vragen u de stappen te volgen. Deze staan ook omschreven in onze folder 'Ontevreden over de samenwerking met Veilig Thuis?'. In het kort:

1. Uw ontevredenheid bespreekt u eerst met de medewerker waarmee de samenwerking niet goed verloopt of is verlopen.
2. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen met zijn of haar leidinggevende.
3. Bereikt u geen oplossing? Dan kunt u uw klacht eventueel voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.
4. Als laatste mogelijkheid kunt u ook de Nationale Ombudsman vragen een onderzoek te doen.

In de praktijk blijkt dat een gesprek met een medewerker of leidinggevende meestal leidt tot een bevredigende oplossing.

### Belangrijk om te weten

U kunt een klacht indienen als u:

- een klacht heeft over een medewerker van Veilig Thuis;
- klaagt over een gedraging die niet langer dan een jaar geleden plaatsvond;
- u cliënt bent of was van Veilig Thuis, dat wil zeggen: u bent de volwassene zelf of treedt op namens de jeugdige (als ouder of stiefouder of iemand die de jeugdige dagelijks verzorgt en opvoedt).

### U kunt dit formulier op twee manieren verzenden:

1. Voor stap 1 en 2 verstuurt u het formulier per e-mail naar:  
[secretariaat@veiligthuismiddenbrabant.nl](mailto:secretariaat@veiligthuismiddenbrabant.nl)
2. Voor stap 3 verstuurt u het formulier naar:  
[klachtencommissie@veiligthuismiddenbrabant.nl](mailto:klachtencommissie@veiligthuismiddenbrabant.nl)

Beschikt u niet over e-mail of internet? Ook dan kunt u een klacht indienen.

Vul het formulier in, onderteken het formulier en stuur het naar:

Veilig Thuis Midden-Brabant  
t.a.v. klachtadministratie  
Antwoordnummer 54045  
5004 VB Tilburg

Als u wilt, kunt u bijlagen toevoegen aan dit formulier. Vul dit formulier zo goed mogelijk in, onderteken elke stap met uw naam en datum.

### Mijn gegevens

Naam:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Postadres:

- Ik ben/was een volwassen cliënt van Veilig Thuis
  - Ik vertegenwoordig een jeugdige cliënt als:  
  
(stief)ouder / (pleeg)ouder / verzorger / grootouder / anders: .....
- (omcirkel of omschrijf uw rol ten aanzien van de jeugdige)*

### Stap 1 Ik bespreek de klacht met de medewerker

- **Wat is er gebeurd, waar heeft u bezwaar tegen of waar bent u ontevreden over?**  
*Vertel hier waarover het gaat. Wat is er aan de hand. Gebruik uw eigen woorden. Er is genoeg ruimte om te schrijven, maar houd het gerust kort.*
- **Wanneer is het gebeurd?**  
*Geef aan wanneer (of in welke periode) deze gebeurtenis speelde.*
- **Wat moet er volgens u gebeuren om het probleem op te lossen?**

Onderteken het formulier en verstuur naar [secretariaat@veiligthuismiddenbrabant.nl](mailto:secretariaat@veiligthuismiddenbrabant.nl)  
Komt u er niet uit met de medewerker? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende.

## Stap 2 Ik wil een gesprek met de leidinggevende

*U bent ontevreden over de dienstverlening door Veilig Thuis en hebt dit besproken met de medewerker(s) die u heeft/hebben geholpen. U wilt in gesprek met zijn/haar leidinggevende. Vul ter voorbereiding op dit gesprek onderstaande vragen in.*

- **Met welke medewerker heeft u gesproken?**

**Naam:**

- **Wat moet er volgens u gebeuren om het probleem op te lossen?**

Onderteken het formulier en verstuur naar [secretariaat@veiligthuismiddenbrabant.nl](mailto:secretariaat@veiligthuismiddenbrabant.nl)  
Komt u er niet uit met de leidinggevende? Dan kunt u eventueel de onafhankelijke klachtencommissie om hulp vragen.

## Stap 3 Ik vraag de onafhankelijke klachtencommissie om hulp

*U bent ontevreden over de dienstverlening door Veilig Thuis en hebt dit besproken met de medewerker(s) die u heeft/hebben geholpen én zijn/haar leidinggevende. U vraagt de onafhankelijke commissie om hulp. Vul ter voorbereiding op hun inzet onderstaande vragen in. Stap 1 en 2 heeft u reeds ingevuld.*

- **Met welke medewerker en leidinggevende heeft u gesproken?**

**Naam medewerker:**

**Naam leidinggevende:**

- **Wat moet er volgens u gebeuren om het probleem op te lossen?**

Onderteken het formulier en verstuur naar [klachtencommissie@veiligthuismiddenbrabant.nl](mailto:klachtencommissie@veiligthuismiddenbrabant.nl)

## Ondertekening

- **Handtekening**

- **Plaats en datum**

Plaats:

Datum: