

## Stap 4 Niet eens met de beslissing van de klachtencommissie?

Als u alle stappen heeft doorlopen en u het niet eens bent met de beslissing van de onafhankelijke klachtencommissie, kunt u de Nationale Ombudsman vragen een onderzoek in te stellen.

### De Nationale Ombudsman is bereikbaar via:

t 0800 33 55555 (gratis) of via  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

## Ondersteuning

Tijdens de stappen die u onderneemt, kunt u ook terecht bij het landelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ beantwoordt uw vragen en geeft advies. Heeft u behoefte aan meer ondersteuning, dan brengt het AKJ u in contact met een vertrouwenspersoon van Zorgbelang.

### AKJ

I [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

E [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

T (088) 555 1000

### Zorgbelang

I [www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)

E [vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl](mailto:vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl)

T (013) 20 20 055



## Hoe bereikt u Veilig Thuis Midden-Brabant?

Bel het landelijk telefoonnummer **0800 2000** (gratis). Na het inspreken van gemeente/woonplaats is er directe verbinding met Veilig Thuis Midden-Brabant of bel (013) 751 67 89.

Veilig Thuis is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar.

Kijk ook op de website:  
[www.veiligthuismiddenbrabant.nl](http://www.veiligthuismiddenbrabant.nl)



MIDDEN-BRABANT

EEN VEILIG THUIS, DAT DOEN WE SAMEN!

VTMB\_Folder Klachtenregeling - 21/01/20

## ONTEVREDEN OVER DE SAMENWERKING MET VEILIG THUIS?



MIDDEN-BRABANT

EEN VEILIG THUIS, DAT DOEN WE SAMEN!

[WWW.VEILIGTHUISMIDDENBRABANT.NL](http://WWW.VEILIGTHUISMIDDENBRABANT.NL)

# Ontevreden over de samenwerking met Veilig Thuis?

De samenwerking met Veilig Thuis waar u mee te maken heeft, 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.



## Stap 1 Een gesprek met de medewerker

**Bespreek uw ontevredenheid met de medewerker van Veilig Thuis waarmee u te maken heeft of heeft gehad. Vraag een gesprek aan. De medewerker neemt zo spoedig mogelijk contact met u op om een afspraak te plannen.**

Als voorbereiding op dit gesprek kan het helpen om voor uzelf op te schrijven waarom u ontevreden bent. U vergeet dan niets tijdens het gesprek. Bovendien weet de medewerker van Veilig Thuis precies waar het om gaat. Ook kan het handig zijn als u voor uzelf alvast bedenkt wat een eventuele oplossing kan zijn. In de praktijk blijkt dat tijdens dit gesprek de meeste klachten naar tevredenheid worden opgelost.

## Stap 2 Een gesprek met de interne klachtenfunctionaris.

**Komt u er tijdens het gesprek met de medewerker van Veilig Thuis niet uit? Dat is vervelend. Wij willen graag uw ontevredenheid oplossen.**

Daarom kunt u een gesprek aanvragen met de interne klachtenfunctionaris van Veilig Thuis Midden-Brabant. Deze wil voor dit gesprek graag weten waarover u precies ontevreden bent en wat u als eventuele oplossing ziet. Daarom vragen we u bij voorkeur om ons klachtenformulier\* in te vullen en toe te sturen (via e-mail of post). Binnen 4 weken nodigt de interne klachtenfunctionaris u uit voor een gesprek. U ontvangt altijd een verslag van dit gesprek.

## Stap 3 Vraag de onafhankelijke klachtencommissie om hulp

**Het kan zijn dat het gesprek met de medewerker en de leidinggevende geen oplossing heeft gebracht. U kunt uw klacht dan voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie van Veilig Thuis. Het is belangrijk dat u dit schriftelijk doet bij voorkeur met het klachtenformulier\*. U kunt dit toesturen via e-mail of post. Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging. Krijgt u deze niet, neem dan contact op met de klachtencommissie.**

De klachtencommissie bekijkt eerst of zij de klacht mag en kan behandelen. Is dit niet zo, dan krijgt u schriftelijk bericht. De klachtencommissie let er ook op dat u ook de voorgaande stappen hebt gezet en u eerst geprobeerd heeft om uw ontevredenheid bespreekbaar te maken

met de medewerker en leidinggevende. Uiteraard bekijkt de commissie ook hoe deze gesprekken zijn verlopen en waarom er nog geen oplossing is gevonden.

Als de klachtencommissie overgaat tot behandeling van uw klacht, dan nodigt zij u en Veilig Thuis uit voor een zitting. U mag iemand meenemen die u tijdens deze zitting ondersteunt. De klachtencommissie probeert tijdens deze zitting zoveel mogelijk informatie van u en van Veilig Thuis te krijgen.

De klachtencommissie kan uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht hoort u wat de commissie beslist. Is uw klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard, dan laat de directeur van Veilig Thuis weten hoe hij deze klacht oplost. Soms geeft de klachtencommissie ook aanbevelingen. Dan geeft de directeur ook aan wat hij hiermee doet. De directeur reageert binnen 4 weken na de beslissing van de klachtencommissie.

\* Het klachtenformulier kunt u downloaden vanaf onze website. Als u niet beschikt over internet kunt u het formulier telefonisch opvragen bij Veilig Thuis Midden-Brabant.