

## 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 Zeeuwse Ombudsman. Bij de Zeeuwse 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 voor leggen aan de Ombudsman (zie [www.dezeeuwseombudsman.nl](http://www.dezeeuwseombudsman.nl)). U kunt bij de Zeeuwse Ombudsman alleen terecht wanneer de normale klachtenprocedure bij Veilig Thuis is afgerond.

#### Veilig Thuis

Westwal 37, 4461 CM Goes  
geopend op werkdagen van 08.30-17.00 uur  
Tel: 0800 - 2000  
[info@veiligthuiszeeland.nl](mailto:info@veiligthuiszeeland.nl)

#### GGD Zeeland

t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 390  
4460 VB Goes  
Tel: 0113-249400  
[info@ggdzeeland.nl](mailto:info@ggdzeeland.nl)

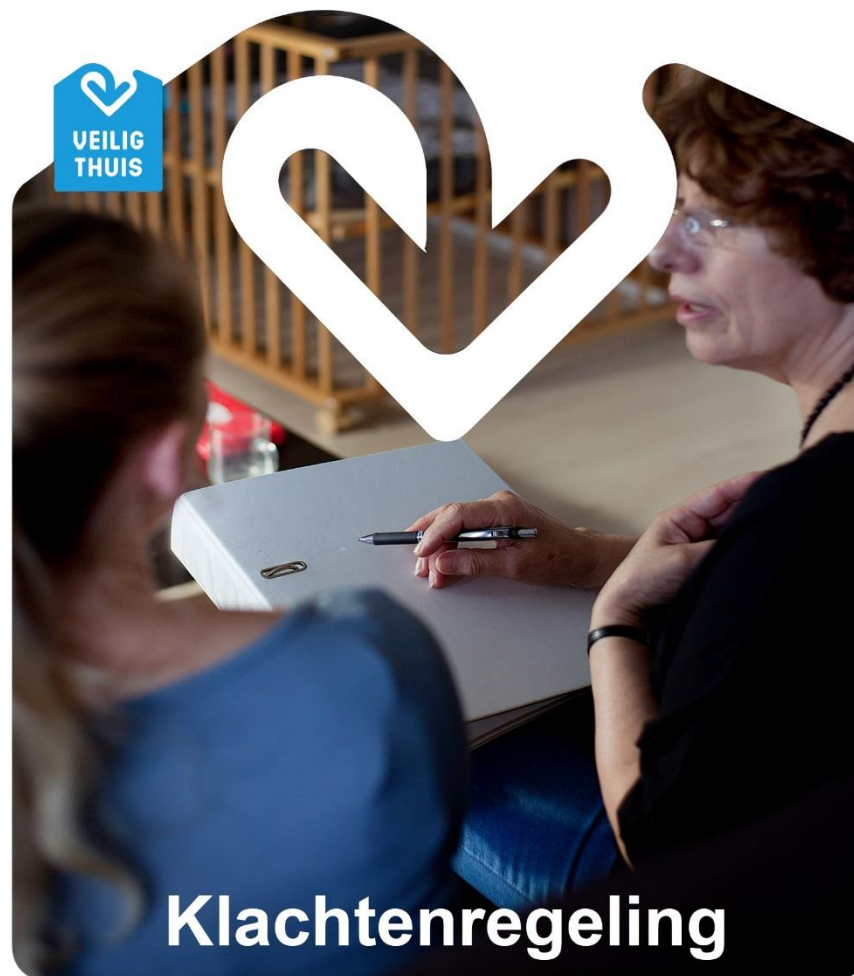
#### Advies en Klachten- bureau Jeugdzorg (AKJ)

vertrouwenspersoon  
Ijsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam  
Tel: 088-5551000  
[info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

#### Zeeland

**ADVIES- EN MELDPUNT  
HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING**

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



#### Zeeland

**ADVIES- EN MELDPUNT  
HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING**

 0800 2000 (gratis)

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

# 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. Hoe te handelen:

## Stap 1

De eerste stap is het bespreken van uw klacht met de medewerker(s) van Veilig Thuis waarmee u te maken heeft. Het kan voor het bespreken van de klacht 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 kunt u alvast opschrijven wat een oplossing kan zijn. Indien gewenst is er een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de GGD Zeeland en/of vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) bereikbaar voor ondersteuning bij de formulering van de klacht.

## 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 direct leidinggevende van deze medewerker of de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de GGD Zeeland. De klachtenfunctionaris is ook beschikbaar voor de begeleiding tijdens de klachtafhandeling. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via [Info@veiligthuiszeeland.nl](mailto:Info@veiligthuiszeeland.nl). In uw brief of email kunt u 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 doel van het gesprek is om een oplossing voor uw klacht te vinden. U ontvangt een verslag van dit gesprek.

## Stap 3

*Het gesprek heeft geen oplossing opgeleverd. Uw klacht blijft bestaan.*

De klachtenfunctionaris kan op uw verzoek de klacht doorgeleiden naar de Klachtencommissie van de GGD Zeeland. Veilig Thuis Zeeland is een onderdeel van GGD Zeeland. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. U legt uw klacht schriftelijk aan de Klachtenfunctionaris voor via: **Antwoordnummer 390 4460 VB Goes** of **info@ggdzeeland.nl**. Soms neemt de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling. Bijvoorbeeld wanneer het gaat over een gebeurtenis van meer dan een jaar geleden, of als een andere instantie uw klacht beter kan behandelen. Hierover krijgt u dan schriftelijk bericht.

Voor de afhandeling van klachten is er een standaardprocedure, deze volledige procedure kunt u [hier](#) lezen.

Enkele belangrijke punten:

- Wij bevestigen de ontvangst van uw brief. Als de schriftelijke afhandeling van uw klacht na afstemming en bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is opgelost, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtencommissie.
- U ontvangt van de secretaris van de klachtencommissie schriftelijk een bericht over de verdere gang van zaken.
- U kunt zich in de gehele procedure laten bijstaan door een adviseur.
- De klachtcommissie zal u – indien nodig- uitnodigen om schriftelijk of mondeling uw klacht verder toe te lichten.
- De klachtencommissie brengt een rapport uit met eventuele aanbevelingen.
- De directeur laat na het besluit weten hoe hij verder de klacht afhandelt en zal ook binnen 4 weken na de beslissing van de klachtencommissie reageren op eventuele aanbevelingen.
- Binnen 3 maanden na ontvangst van uw klacht heeft de commissie deze hopelijk naar tevredenheid afgehandeld.