



Ben je ontevreden? Laat het ons weten!

Kinderen, volwassenen, ouderen en professionals kunnen bij ons terecht voor advies of een melding van (vermoedens van) huiselijk geweld, verwaarlozing, misbruik of mensenhandel. Voor jezelf of als je je zorgen maakt over iemand anders.

De medewerkers van Veilig Thuis Utrecht zetten zich in om iedereen goed te helpen. Zij vinden het belangrijk om respectvol met anderen om te gaan en duidelijk en open te zijn over hun aanpak en hoe ze een besluit nemen.

Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent. Over de samenwerking met de medewerker van Veilig Thuis Utrecht, over de beslissingen die Veilig Thuis Utrecht neemt of ergens anders over. Je kunt dan bekijken of je een klacht wilt indienen. In deze folder lees je welke stappen je kunt zetten. Hopelijk is een klacht indienen niet nodig en verloopt de samenwerking tussen jou en de medewerker goed.

Klachtenprocedure Veilig Thuis Utrecht

stap 1:

Bespreek jouw klacht met de medewerker van Veilig Thuis Utrecht

Bespreek je klacht éérst met de medewerker Veilig Thuis Utrecht met wie je contact hebt. We staan altijd open voor feedback. Probeer samen tot een oplossing te komen. Als je het niet prettig vindt om het gesprek alleen met de medewerker te voeren, kun je een vertrouwenspersoon meebrengen. Dat kan iemand van Jeugdstem zijn, van het Adviespunt Zorgbelang of iemand die je zelf kent en vertrouwt. Denk bijvoorbeeld aan een familielid of een goede vriend of vriendin.

stap 2:

Gesprek manager

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen? Stuur dan je klacht schriftelijk (via e-mail of brief) naar de manager van de medewerker. Je ontvangt een uitnodiging voor een gesprek met de manager en de betrokken medewerker. Uiteraard mag je ook naar dit gesprek een vertrouwenspersoon meebrengen.

Klachtenprocedure onafhankelijke klachtencommissie

Wat als je niet met Veilig Thuis Utrecht in gesprek wilt gaan? Of je bent niet tevreden over de uitkomst van de gesprekken in stap 1 en 2? Dan kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. Zij zijn niet in dienst van Veilig Thuis Utrecht en worden ook niet door hen betaald. Deze commissie behandelt klachten over een aantal jeugdinstellingen in de regio Midden-Nederland waaronder Veilig Thuis Utrecht. Een klacht kun je indienen door het klachtenformulier op hun website in te vullen of door een klacht per post te sturen naar hun secretariaat.

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

Postbus 415

1200 AK Hilversum

06 - 1547 4487

www.klachtencommissiejeugdmn.nl

Ondersteuning vertrouwenspersoon

Zowel bij de klachtenprocedure Veilig Thuis Utrecht als bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland kun je je laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Bijvoorbeeld Jeugdstem of het Adviespunt Zorgbelang. Deze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Veilig Thuis Utrecht en hun ondersteuning is gratis. De vertrouwenspersoon denkt met je mee en kan jou adviseren. **Let op:** heb jij te maken met andere meerderjarige betrokkenen (bijvoorbeeld de andere ouder) of zijn er kinderen vanaf 12 jaar betrokken? Dan kun je geen inhoudelijke zaken over hen bespreken in het bijzijn van deze vertrouwenspersoon. Dat heeft te maken met de wet op de privacy. Dat kan alleen als de ander daar toestemming voor geeft.

Jeugdstem

088 - 55 51 000

www.jeugdstem.nl

Adviespunt Zorgbelang

www.adviespuntzorgbelang.nl

Een bekende als vertrouwenspersoon

Uiteraard kun je ook gebruik maken van ondersteuning uit bijvoorbeeld je eigen netwerk (zoals een vriend of familielid) of een andere organisatie.

Klacht in het kader van tuchtrecht

Beroepscode

Een medewerker Veilig Thuis Utrecht moet handelen volgens bepaalde normen die passen bij het beroep. Die zijn vastgelegd in de Beroepscode Jeugd- en Gezinsprofessionals.

Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming

Er zijn ook richtlijnen voor jeugdprofessionals. Deze zijn ontwikkeld op initiatief van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), de Nederlandse Vereniging van Pedagogogen en Onderwijskundigen (NVO) en de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW). De richtlijnen zijn te vinden op www.richtlijnenjeugdhulp.nl.

Als je vindt dat een medewerker zich niet houdt aan de Beroepscode of aan de Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming, dan kun je een klacht indienen in het kader van het tuchtrecht. Je klacht gaat dan over hoe die medewerker zich gedraagt of gedragen heeft. De klacht moet specifiek gaan over beroepsmatig handelen ten aanzien van kinderen of jongeren en hun gezinsleden. Een klacht indienen gaat via het online klachtenformulier van het onafhankelijke College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.

Een uitzondering hierop geldt voor vertrouwensartsen: zij zijn BIG-geregistreerd en geregistreerd in het register van vertrouwensartsen (VVAK). Tegen hen kan een klacht worden ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Kwaliteitsregister Jeugd

030 - 303 64 73

www.skjeugd.nl

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg 's-Hertogenbosch

088 - 371 25 50

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Andere klachtmogelijkheden

Naast bovenstaande opties heb je ook nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman. De Kinderombudsman helpt kinderen en jongeren tot 18 jaar om voor hun rechten op te komen.

Als je vindt dat een organisatie niet goed omgaat met kinderrechten dan kun je contact opnemen met een ombudsman. Zij geven jou bijvoorbeeld advies, gaan met ons praten of starten een onderzoek.

Nationale ombudsman

0800 - 335 55 55

www.nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman

0800 - 876 54 32 (gratis)

www.dekinderombudsman.nl

Advies- en meldpunt Veilig Thuis Utrecht

Heb je vragen over of vermoedens van huiselijk geweld, verwaarlozing, misbruik of mensenhandel? Neem dan contact met ons op. We luisteren naar je verhaal en kunnen je adviseren. Samen zoeken we hulp als dat nodig is.

Veilig Thuis Utrecht

Tiberdreef 8, 3561 GG Utrecht

Postbus 13060, 3507 LB Utrecht

0800 - 2000 (24 uur per dag, 7 dagen per week, gratis)

veiligthuis@samen-veilig.nl

www.veiligthuisutrecht.nl

©2023



Veilig Thuis Utrecht is onderdeel van
Samen Veilig Midden-Nederland

