



Bent u ontevreden? Laat het ons weten!



Advies- en Meldpunt
huiselijk geweld,
kindermishandeling en
ouderenmishandeling



De medewerkers van Veilig Thuis Utrecht doen hun uiterste best om kinderen en volwassenen goed te helpen. Daarbij werkt Veilig Thuis zo transparant mogelijk. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Over de samenwerking, over de beslissingen die Veilig Thuis neemt of ergens anders over. Veilig Thuis vindt het belangrijk dat u zich gehoord voelt. Daarom is er een klachtenprocedure. In deze folder leest u welke mogelijkheden u heeft om over uw klacht(en) in gesprek te gaan. Hopelijk is dat natuurlijk niet nodig en verloopt de samenwerking tussen u en de medewerker goed.

Bespreek uw klacht met Veilig Thuis

U heeft altijd het recht een klacht in te dienen. Veilig Thuis neemt uw klacht serieus en kijkt het liefst samen met u naar een oplossing:

1. Bespreek uw klacht eerst met de betreffende medewerker van Veilig Thuis waarmee u contact heeft en probeer samen een oplossing te vinden.
2. Als dit niet lukt, of de klacht is volgens u te ernstig, dan kunt u deze schriftelijk (via mail of brief) naar de manager sturen. U wordt uitgenodigd voor een gesprek. Bij het gesprek is de manager en de betrokken medewerker van Veilig Thuis aanwezig. U kunt eventueel een vertrouwenspersoon meenemen naar het gesprek.



Klacht in het kader van tuchtrecht

Beroepscode

Een medewerker van Veilig Thuis moet handelen volgens bepaalde normen die passen bij het beroep. Die zijn vastgelegd in de Beroepscode jeugd- en gezinsprofessionals: www.bpsw.nl.

Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming

Op initiatief van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), de Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO) en de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW) zijn richtlijnen voor jeugdprofessionals ontwikkeld. Deze zijn te vinden op www.richtlijnenjeugdhulp.nl.

Als u vindt dat een medewerker zich niet houdt aan deze Beroepscode of aan de Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming, dan kunt u een klacht indienen in het kader van het tuchtrecht. Dat kunt u doen via het online klachtenformulier van het onafhankelijke College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. U kunt ook mailen of een brief sturen.

U kunt alleen een klacht indienen tegen een jeugdprofessional die geregistreerd is in het register van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. De medewerkers Veilig Thuis staan hierin geregistreerd. 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 Tuchtcollège voor de Gezondheidszorg.

Kwaliteitsregister Jeugd

www.skjeugd.nl
tuchtrecht@skjeugd.nl
030 303 64 73

Regionaal Tuchtcollège voor de Gezondheidszorg Amsterdam

www.tuchtcollège-gezondheidszorg.nl
088 3712500





Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

Wilt u geen gesprek aangaan? Of bent u niet tevreden met de uitkomst van het gesprek? Dan kunt u (altijd) een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. Dit doet u door het schrijven van een brief. Hierin schrijft u zo duidelijk mogelijk wat de klacht is, dat de klacht over Veilig Thuis Utrecht gaat en wat er al gedaan is om het op te lossen. Binnen twee weken na ontvangst van de brief hoort u of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is meer informatie nodig of moet u de klacht ergens anders indienen. Ook dat laat de commissie binnen twee weken weten.

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

T.a.v. de secretaris
Postbus 75874
1070 AW Amsterdam
020 6169292

Ondersteuning vertrouwenspersoon


Iedereen die te maken heeft met Veilig Thuis en daar vragen of klachten over heeft, kan terecht bij de vertrouwenspersonen van het onafhankelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een zelfstandige stichting; de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Veilig Thuis. Deze ondersteuning is gratis.

De vertrouwenspersoon denkt met u mee en kan u adviseren. Hij/zij kijkt kan u ondersteunen in het opstellen en afhandelen van uw klacht. De vertrouwenspersoon is er ook voor u als u te maken heeft (of heeft gehad) met (seksueel) ongewenst gedrag van een hulpverlener.

AKJ

www.akj.nl
info@akj.nl
088 555 1000

Uiteraard kunt u ook gebruik maken van ondersteuning uit bijvoorbeeld uw eigen netwerk of een andere organisatie.



Andere klachtmogelijkheden

U heeft naast de hiervoor genoemde opties ook nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Nationale ombudsman

www.nationaleombudsman.nl

0800 33 55 555

Als u met uw klacht naar de rechter wilt, adviseren wij u hierover contact op te nemen met een advocaat.



Veilig Thuis Utrecht

Als u te maken heeft met of getuige bent van geweld of verwaarlozing in huiselijke kring, kunt u daar altijd wat aan doen. Of het nu om uzelf gaat of iemand anders. Of u nu vermoedens heeft of het zeker weet. Uw zorgen delen is een belangrijke eerste stap. Hoe groot of klein deze zorgen ook zijn. Bel Veilig Thuis.

Veilig Thuis is het advies- en meldpunt huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderen-mishandeling en het regionale meldpunt binnenlandse mensenhandel. Iedereen kan bellen of mailen met Veilig Thuis. Kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen. U kunt vragen stellen en uw zorgen delen. De medewerker luistert aandachtig, zet alles met u op een rij en geeft advies. Als u wilt, kunt u ook anoniem blijven. Ook professionals kunnen bij Veilig Thuis terecht voor advies of het melden van zorgen.

Veilig Thuis biedt advies en ondersteuning, neemt meldingen aan, verwijst door of doet zelf onderzoek en stelt voorwaarden bij onveilige thuissituaties. Is er crisis dan komt Veilig Thuis direct in actie.



Veilig Thuis Utrecht
Tiberdreef 8 • 3561 GG Utrecht
Postbus 13060 • 3507 LB Utrecht
0800 2000 (24/7, gratis)
veiligthuis@samen-veilig.nl
www.veiligthuisutrecht.nl

©2019

veilig Thuis Utrecht is onderdeel van Samen Veilig Midden-Nederland