

Klachten over Veilig Thuis Groningen



Veilig Thuis Groningen heeft een klachtenregeling. Die is er om te zorgen dat betrokkenen met klachten altijd ergens terecht kunnen waar ze gehoord worden en waar hun klacht objectief beoordeeld wordt.

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie beoordeelt klachten van betrokkenen en geeft advies aan de bestuurder van Veilig Thuis Groningen. In de klachtencommissie zitten geen mensen die zelf bij Veilig Thuis Groningen werken. De commissie is onafhankelijk. Het klachtrecht voor Veilig Thuis Groningen gaat over bejegeningklachten. Dat wil zeggen: de manier waarop medewerkers omgaan met betrokkenen.

Wat kunt u doen voor het indienen van een klacht?

Als er iets niet goed loopt in de samenwerking of bejegening, dan is het aan te raden dat te bespreken, dus nog voordat het tot een klacht komt.

De suggesties:

- Leg de kritiek zo mogelijk eerst voor aan de medewerker zelf. Kondig liefst van te voren (telefonisch) aan dat u ergens niet tevreden over bent en daarover wilt spreken.
- Mocht u niet tevreden zijn over het contact met de medewerker, zoek dan contact met de leidinggevende van de medewerker.
- U blijft altijd het recht houden een officiële klacht in te dienen. Dit moet altijd schriftelijk en er zijn basisregels voor het indienen van een klacht.

Indienen van de officiële klacht

Een brief moet voorzien zijn van uw naam, adres en handtekening;

- beschrijf wat de reden is van uw onvrede en wat er is gebeurd (vermeld over wie het gaat, wanneer het gebeurde en waar);
- dient u als ouders en/of familieleden een klacht in namens een jongere of kind, vermeld u dan de naam van het kind en ook uw eigen relatie tot het kind (ouder, grootouder, oom of tante et cetera);

De brief kunt u sturen aan:

Klachtencommissie Veilig Thuis Groningen

Postbus 263

9400 AG ASSEN

Belangrijk om te onthouden: de afhandeling van een klacht kan drie maanden of langer duren. Er staan termijnen voor beschreven in onze klachtenregeling.

Klachtondersteuning / Vertrouwenspersoon

Wilt u ondersteuning bij het contact met Veilig Thuis Groningen voor het indienen van een officiële klacht of bij het opstellen van uw klacht en tijdens de procedure, dan kunt u zich laten helpen door een door u aan te stellen raads- of vertrouwenspersoon, zoals bijvoorbeeld Zorgbelang Groningen

De vertrouwenspersoon biedt gratis informatie, advies en ondersteuning. Alle problemen die u tegenkomt in het contact met Veilig Thuis Groningen en waar u in overleg geen oplossing voor vindt, kunt u bespreken met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon kan u verwijzen naar andere hulp en juridische ondersteuning.

U kunt contact opnemen met Zorgbelang Groningen via onderstaande contactgegevens:

Hoendiep 95, Groningen

T: 050-57 13 999

W: www.zorgbelang-groningen.nl

E: vp@zorgbelang-groningen.nl