



Klachten



0800 - 2000
(gratis en dag en nacht bereikbaar)

www.veiligthuisnhn.nl



ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Compliment, verbetertip of klacht?

Voor wie is deze folder?

Deze folder is voor alle directbetrokkenen bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord (VT NHN).

Waarom deze folder?

De medewerkers van VT NHN proberen u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de werkwijze of een besluit van Veilig Thuis, over de manier waarop u te woord bent gestaan of over informatie die u hebt gekregen. In dat geval horen wij dat graag van u. Wij kunnen dan actie ondernemen om herhaling te voorkomen en de relatie te herstellen. Ook als het goed is gegaan, vinden we het fijn om dit te horen.

Compliment of verbetertip

Bent u tevreden over onze dienstverlening en wilt u ons hiermee complimenteren? Ook dat horen wij graag! Dit kunt u doorgeven aan de betrokken medewerker of door een e-mail te sturen naar klachten@vtnhn.nl. Heeft u een verbetertip? Geef dit aan ons door. Alvast bedankt!

Klacht

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over onze dienstverlening en daarover een klacht wilt indienen. Onze organisatie heeft hiervoor een klachtenregeling.

Wij onderzoeken of we uw klacht(en) op kunnen lossen. Ook proberen we van klachten te leren. Zodat in de toekomst voorkomen kan worden dat hetzelfde probleem ontstaat.

Niet alle klachten kunnen we behandelen. Als u geen directbetrokkene bent of anoniem een klacht indient, dan nemen we de klacht niet in behandeling.

Klachten kunnen worden ingediend binnen een jaar nadat het voorval heeft plaatsgevonden.



ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Bij wie maakt u uw klacht bekend?

U kunt uw klacht direct bekend maken bij de medewerker(s) waar u mee te maken heeft (gehad). U kunt ervan uitgaan, dat elke medewerker bereid is met u te praten. De medewerker gaat samen met u naar een oplossing zoeken.

Vindt u het lastig om de klacht met de medewerker te bespreken of blijft u ontevreden? Dan kunt u dit aan ons laten weten. Bij het indienen van een klacht kunt u hulp vragen van een vertrouwenspersoon van het AKJ. Op de website www.akj.nl vindt u meer informatie hierover. Het indienen van een klacht bij Veilig Thuis kan op verschillende manieren.

1. Stuur uw klacht naar Veilig Thuis t.a.v. de klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 224, 1800 AE Alkmaar.
2. Neem telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris, telefoonnummer: **088-01 00 500**.
3. Stuur uw klacht per e-mail naar: klachten@vtnhn.nl via de **conversatiestarter** (ZIVER app).

Als u schriftelijk een klacht wilt indienen, wilt u dan onderstaande gegevens aan ons doorgeven? U kopieert dan de onderstaande tekst en plakt de gekopieerde tekst vervolgens in uw bericht.

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Dossier/referentienummer:

- Naam betrokken Veilig Thuis-medewerker:
- Is deze klacht bekend bij de Veilig Thuis-medewerker? Ja/Nee
- Hoe wilt u dat wij contact met u opnemen? Per mail/Telefonisch

Onderstaande vragen helpen u bij het verwoorden van uw klacht.

- Over welke gebeurtenis bent u ontevreden?
- Wanneer is uw klacht ontstaan?
- Zijn er andere personen/ instanties betrokken bij uw klacht?
- Wat kan er volgens u gedaan worden om de klacht te verhelpen?



ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Binnen één week bevestigen wij de ontvangst van uw klacht. In deze brief staat de naam van de teamleider die uw klacht gaat onderzoeken. Uw klacht handelen we binnen zes weken af. Maar het kan ook voorkomen dat dit door bijzondere omstandigheden niet haalbaar is. Nadat u een klacht hebt ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact met u op om de klacht en de procedure te bespreken. Uiteindelijk worden de bevindingen van de teamleider schriftelijk of mondeling bekend gemaakt. Hoe dat precies wordt gedaan, wordt samen afgesproken.



Inschakelen externe klachtencommissie

Wij proberen als eerste uw klacht intern op te lossen. Bent u niet tevreden over onze bemiddeling of wilt u geen interne bemiddeling? Dan kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Deze commissie beoordeelt uw klacht vanuit een onafhankelijke positie. De leden zijn namelijk niet werkzaam bij of voor Veilig Thuis.

Het postadres van de externe klachtencommissie is:

Antwoordnummer 251, 1800 VB Alkmaar.

De secretaris van de externe klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging. Hierin leest u ook hoe het proces bij de commissie verloopt. De externe klachtencommissie werkt volgens de klachtenregeling van Veilig Thuis NHN.

Veilig Thuis Noord-Holland Noord

Postbus 224

1800 AE Alkmaar

info@vtnhn.nl

088-0100502 (lokaal tarief)



0800 - 2000

(gratis en dag en nacht bereikbaar)