

**NIET TEVREDEN
OVER ONS
WERK?
LAAT HET
WETEN!**



GGD Gelderland-Zuid



Veilig thuis wil zo duidelijk mogelijk werken en kwaliteit leveren. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent. In dat geval kun je daarover een klacht insturen. Doel is om samen tot een goede oplossing te komen. Veilig Thuis neemt je klacht serieus en ziet het als een kans om haar werk te verbeteren. Heb je een klacht? Volg dan de volgende stappen.

STAP 1

Bespreek jouw klacht met Veilig Thuis

Veel klachten lossen we op in een gesprek. Bespreek je klacht daarom eerst met Veilig Thuis. Dit doe je met de medewerker met wie je te maken hebt of hebt gehad en eventueel de teammanager.

STAP 2

Vul het klachtenformulier in

Kom je er in dit gesprek niet uit, dan kun je het klachtenformulier invullen. Dit formulier vind je op de website, www.gdgelderlandzuid.nl. Kijk bij Contact onder het kopje Tips en klachten. Of stuur een brief naar:

*GGD Gelderland-Zuid
T.a.v. Directiesecretariaat
Postbus 1120
6501 BC Nijmegen*

Nadat we jouw klacht ontvangen hebben, sturen we je een schriftelijk bericht en word je gebeld door de klachtenfunctionaris van GGD Gelderland-Zuid/Veilig Thuis. Mogelijk vraagt de functionaris je om jouw

klacht toe te lichten, of we nodigen je uit voor een gesprek. Je kunt ook zelf een gesprek aanvragen. Het doel van dit gesprek is om na te gaan hoe we je klacht kunnen oplossen, samen met de betrokken medewerker.

STAP 3

Bespreek jouw klacht met de klachtenfunctionaris

In het gesprek met de klachtenfunctionaris van GGD Gelderland-Zuid/Veilig Thuis kijken jullie met elkaar naar een oplossing voor de klacht. Bij dat gesprek zijn ook altijd de betrokken medewerker en de teammanager van Veilig Thuis aanwezig. De klachtenfunctionaris laat je na dit gesprek weten hoe jouw klacht wordt behandeld. De klachtenfunctionaris wijst je er ook op dat je gebruik kunt maken van de externe klachtencommissie van de GGD.

EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Een andere mogelijkheid is om jouw klacht te bespreken met de externe klachtencommissie van Veilig Thuis. Dat kun je doen als je stap 1 en 2 over wilt slaan. Of als jouw klacht na stap 1 en 2 niet is opgelost. Je schrijft dan

op waarom jouw klacht nog niet is opgelost. Deze brief stuur je naar de externe klachtencommissie als officiële klacht. Zij plannen dan een vergadering (een zogenaamde hoorzitting) waarbij tenminste drie leden van de klachtencommissie aanwezig zijn. De externe klachtencommissie van GGD Gelderland-Zuid bestaat uit leden die niet werken bij de GGD of bij Veilig Thuis. Om een officiële klacht bij de externe klachtencommissie in te dienen, stuur je een brief naar:

*Klachtenfunctionaris
RAV Gelderland-Zuid
T.a.v. externe klachtencommissie
GGD Gelderland-Zuid
Postbus 1120
6501 BC Nijmegen*

HULP BIJ KLACHTEN

Je kunt je bij alle stappen laten helpen door iemand uit jouw eigen omgeving of een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Deze persoon helpt je gratis bij jouw klacht. Hij/zij luistert naar jouw verhaal en geeft je advies over hoe je het probleem zou kunnen oplossen. Het AKJ is er voor alle adviesvragers en personen die een melding doen bij Veilig Thuis. Dus ook voor volwassenen die niet te maken hebben met jeugdhulp, maar wel met Veilig Thuis. Bel met 088 - 555 1000 of kijk op www.akj.nl/veiligthuis.





GGD Gelderland-Zuid

VEILIG THUIS

T 0800 – 2000 (24/7 bereikbaar bij spoed)

Bij direct gevaar bel 112!

E secretariaatveiligthuis@veiligthuisgz.nl

I www.veiligthuisgelderlandzuid.nl

HULP NODIG?
Bel Veilig Thuis
0800 – 2000