



Samen werken
aan een veilige toekomst

KLACHTENREGELING VEILIG THUIS Oost-Brabant



Auteur: S. v.d. Pol (FG), J. v.d. Akker, A. Louwers en M. v.d. Westerlo	Versiedatum: 30-05-22 Datum evaluatie: juni 2023
Proceseigenaar: Directeur Veilig Thuis Oost- Brabant	Status: definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Werkwijze	3
Externe klachtencommissie	3
Preambule	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Interne klachtbehandeling	4
Artikel 3 Externe klachtencommissie	5
Artikel 4 Klacht indienen bij de Externe klachtencommissie	6
Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht bij de Externe klachtencommissie	6
Artikel 6 Behandeling door de Externe klachtencommissie	7
Artikel 7 Schorsing van een bestreden gedraging of handeling	9
Artikel 8 Besluit van Veilig Thuis	9
Artikel 9 Klachten over gedragingen van Directie of Raad van Bestuur	10
Artikel 10 Klachten over ernstige situatie met een structureel karakter	10
Artikel 11 Registratie en archivering van klachten	10
Artikel 12 Jaaroverzicht	10
Artikel 13 Klachtenregeling Veilig Thuis	11
Artikel 14 Wijziging en intrekking van de regeling	11
Artikel 15 Vaststelling regeling	11
Bijlage contactgegevens Externe klachtencommissie OCKJ	11

Inleiding

De inzet van Veilig Thuis is er op gericht om meldingen van kindermishandeling en huiselijk geweld zo zorgvuldig mogelijk te behandelen. Alle medewerkers proberen onveilige situaties zo goed mogelijk te doorgronden en, samen met (direct-)betrokkenen, te veranderen. Hoewel Veilig Thuis er alles aan zal doen de belangen en de persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen te respecteren, kan het zijn dat u niet tevreden bent over de handelswijze van Veilig Thuis of een van de medewerkers.

U kunt hierover een klacht indienen. De klacht kan worden ingediend door of namens de persoon (met schriftelijke toestemming en op verzoek van de persoon) op wie de bestreden gedraging betrekking had. De klacht moet in beginsel gaan over iets wat minder dan een jaar geleden is voorgevallen.

Hoe werkt het?

1. Eerst vragen wij u om in gesprek te gaan met de medewerker om uw onvrede te bespreken. In dit gesprek kan gekeken worden wat er nodig is om de onvrede weg te halen.
2. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende van de medewerker. Deze bemiddelt dan tussen u en de collega (namens het management) van Veilig Thuis. Dit doet u door uw klacht te e-mailen naar de leidinggevende. U wordt dan uitgenodigd voor een gesprek met de Veilig Thuis medewerker en de leidinggevende.
3. Indien u er in het gesprek met de leidinggevende ook niet uit komt, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Externe klachtencommissie. U kunt uw klacht per e-mail verzenden naar de Externe klachtencommissie.
4. U kunt de klacht ook direct indienen bij de Externe klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen. De Externe klachtencommissie zal u bij deze directe route ook altijd wijzen op de overige beschikbare mogelijkheden.
5. In uw klacht geeft u aan, waar de klacht over gaat, het verloop van de eventuele eerdere stappen en welke oplossing u voor ogen heeft. Dit doet u in beginsel met behulp van het klachtenformulier. De Externe klachtencommissie laat u weten hoe de klacht verder wordt behandeld.

Externe klachtencommissie

Het is belangrijk dat klachten die zijn ingediend zorgvuldig en met kennis van zaken worden behandeld. Niet alleen vanwege de borging van het klachtrecht, maar ook omdat het werk van Veilig Thuis, en dus ook eventuele klachten hierover, betrekking heeft op mensen waar de belangen groot zijn en zorgvuldige beoordeling vragen. Ervaringen vanuit klachten geven Veilig Thuis nieuwe inzichten en helpen Veilig Thuis om (indien nodig) kwaliteitsverbetering aan te brengen.

Klachtenbehandeling is specialistisch werk dat kennis vraagt van zowel wet- en regelgeving alsook van het werkveld van Veilig Thuis.

Deze klachtenregeling Veilig Thuis is van toepassing op gedragingen van alle medewerkers van Veilig Thuis Oost- Brabant.

PREAMBULE

Veilig Thuis Oost-Brabant

overwegende

- dat Veilig Thuis streeft naar optimale dienstverlening aan (direct)betrokkenen en deskundigheid hoog in het vaandel heeft staan;

- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waar (direct)betrokkenen (hierna: klager), een klacht hebben over een gedraging/ proces of bejegening, door of namens Veilig Thuis (of voor haar werkzame personen);
- dat het daarbij de voorkeur heeft dat klager en betrokken medewerkers in een gesprek proberen de bij de klager levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling);
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing de (direct)betrokkene zijn klacht kan indienen bij de Externe klachtencommissie;
- dat de klager zich ook direct tot de Externe klachtencommissie kan en mag wenden.

gelet op

- de Wet maatschappelijk ondersteuning 2015 (WMO 2015) artikel 4.2.7;

stelt vast

- de klachtenregeling Veilig Thuis Oost- Brabant per 1 juni 2022.

• **Artikel 1 - BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *Klacht*
Een gerichte uiting van ontevredenheid of bezwaar over een gedraging/ proces of bejegening van Veilig Thuis en/of van voor haar (in het verleden) werkzame personen.
2. *Gedraging*
Enig handelen of nalaten van de instelling of voor hen werkzame personen en dat directe gevolgen heeft voor degene die een klacht indient. De wijze waarop een besluit tot stand is gekomen valt ook onder 'gedraging'.
3. *Klager*
Eenieder die een klacht indient omtrent een gedraging van Veilig Thuis Oost-Brabant of van een van de voor deze werkzame personen.
4. *Beklaagde*
Veilig Thuis Oost-Brabant of de bestuurder, de directeur, of een medewerker van de organisatie of iemand die onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkt, over wie wordt geklaagd.
5. *Partijen*
De klager en degene (beklaagde) op wie de klacht betrekking heeft.
6. *Interne klachtafhandeling*
De behandeling van de klacht(en) door Veilig Thuis Oost-Brabant onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.
7. *Leidinggevende*
De leidinggevende van medewerkers van Veilig Thuis Oost-Brabant of voor hen werkende personen.
8. *De Externe klachtencommissie*
De door Veilig Thuis Oost-Brabant ingestelde externe, onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 4.2.7 Wmo 2015.

Artikel 2 - INTERNE KLACHTBEHANDELING (stap 1 en 2 van pagina 3)

1. De leidinggevende van de medewerker over wie een klacht/onvrede wordt ingediend, is verantwoordelijk voor de interne klachtafhandeling, tenzij de klacht de leidinggevende zelf betreft. In dat geval behandelt diens leidinggevende de klacht.

2. De klager richt zich met zijn klacht/onvrede (bij voorkeur) schriftelijk tot de uitvoerend medewerker en/of diens leidinggevende.
3. De klager ontvangt binnen één week (uitzonderingen daargelaten) na binnenkomst van de klacht/ onvrede een bericht vanuit de organisatie waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de klacht/ onvrede wordt behandeld.
4. Uitgangspunt is dat in een persoonlijk klachtgesprek met klager, de uitvoerend medewerker en/of de leidinggevende proberen de onvrede op te lossen binnen een termijn van maximaal zes weken. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht, in overleg met klager en de leidinggevende, ook telefonisch, digitaal of schriftelijk worden behandeld.
5. Klager kan zich, indien gewenst, laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Klager dient zijn wens om zich te laten bijstaan vooraf kenbaar te maken. Veilig Thuis behoudt zich het recht voor de toegang van deze persoon (met argumenten onderbouwd) te weigeren als hiertegen ernstige bezwaren bestaan, behalve als het een advocaat betreft.
6. Veilig Thuis kan het bemiddelingsgesprek beëindigen wanneer dit niet op respectvolle wijze wordt gevoerd en/of er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Dit kan aanleiding zijn om de interne klachtafhandeling in schriftelijke vorm te vervolgen, dit ter beoordeling van Veilig Thuis.
7. Veilig Thuis stuurt de klager binnen 14 dagen (na het gesprek en uitzonderingen daargelaten) een verslag van het gesprek, waarin de resultaten van het klachtgesprek en eventuele afspraken en evaluatiemomenten zijn opgenomen.
8. Veilig Thuis kent een klachtenregistratiesysteem voor de interne klachten ten behoeve van kwaliteitsverbetering.

Artikel 3 – EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. De taak van de Externe klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen in deze klachtenregeling.
2. De leden van de Externe klachtencommissie zijn aangesteld door de directeur van Veilig Thuis Oost-Brabant.
3. De Externe klachtencommissie bestaat bij de behandeling van een klacht uit ten minste drie leden. Een van de leden fungeert als voorzitter en een van de leden als secretaris. Geen van de leden van de Externe klachtencommissie is werkzaam voor of bij Veilig Thuis.
4. De leden van de Externe klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een vicevoorzitter.
5. De Externe klachtencommissie is onafhankelijke en oordeelt over klachten zonder last of ruggenspraak.

Artikel 4 - KLACHT INDIENEN BIJ DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE (stap 3 en 4 van pagina 3)

1. De klager richt zich middels een klachtbrief en/of via de leidinggevende van Veilig Thuis Oost-Brabant schriftelijk tot de Externe klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient. Contact- en bereikbaarheidsgegevens van de Externe klachtencommissie staan onderaan deze regeling vermeld.
2. Een klacht kan worden ingediend door of namens een persoon op wie de gedraging waarover geklaagd wordt betrekking had, of door diens nabestaande indien de hiervoor bedoelde persoon is overleden.
3. De Externe klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na binnenkomst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager en Veilig Thuis. De Externe klachtencommissie licht de klager in over de verdere procedure en verwijst klager naar deze klachtenregeling op de website of stuurt een exemplaar daarvan naar klager.
4. De Externe klachtencommissie brengt de betrokken medewerker en diens leidinggevende van Veilig Thuis op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure. De leidinggevende brengt de directie van Veilig Thuis op de hoogte.
5. De Externe klachtencommissie vraagt klager alsnog of behandeling van de klacht op uitvoerend niveau (medewerker en/of leidinggevende, (artikel 2 hierboven) nog mogelijk is. Indien de klager daartoe bereid is, vraagt de Externe klachtencommissie Veilig Thuis de klacht in behandeling te nemen. De Externe klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als de behandeling op uitvoerend niveau redelijkerwijs niet mogelijk of gewenst is of als de klager laat weten dat de interne klachtafhandeling niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid of de interne klachtafhandeling wil overslaan.
6. Een klacht dient te worden ingediend zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen één jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen of redelijkerwijs had kunnen krijgen van de betreffende gedraging.
7. De klachtbrief moet schriftelijk worden ingediend en geschreven te zijn in de Nederlandse taal. In ieder geval dient de klachtbrief te bevatten: de naam, adres en mailadres en telefoonnummer van de klager; de naam van de medewerker of medewerkers tegen wie de klacht is gericht; een duidelijke beschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat; de tijd waarop of de periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden; de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 - ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT BIJ DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. De ontvankelijkheid van een klacht wordt beoordeeld door (de voorzitter van) de Externe klachtencommissie.
2. Een klacht of klager wordt door de Externe klachtencommissie 'niet-ontvankelijk' verklaard als:
 - a. Niet voldaan is aan de in artikel 4 gestelde eisen;

- b. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend bij de Externe klachtencommissie die met inachtneming van deze regeling is behandeld of nog in behandeling is en er zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging of beslissing van een andere instantie, waar Veilig Thuis Oost-Brabant mee samenwerkt;
 - d. de klacht betrekking heeft op een inhoudelijke beslissing van Veilig thuis;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging zolang ter zake sprake is van een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of vervolging van een strafbaar feit;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover de rechtbank of het gerechtshof zich een oordeel dient te vormen (commissie niet bevoegd) of reeds gevormd heeft.
3. Een eis tot materiële of financiële schadevergoeding wordt niet door de Externe klachtencommissie in behandeling genomen.
 4. Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager zal de Externe klachtencommissie beslissen in het voordeel van de klager.
 5. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager en Veilig Thuis, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 – BEHANDELING EN BEOORDELING DOOR DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. Ingeval de Externe klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, kan de Externe klachtencommissie, als daartoe op grond van de klachtbrief aanleiding wordt gezien, de klager verzoeken om nadere onderbouwing van de klacht, al dan niet met aanvullende stukken.
2. De Externe klachtencommissie vraagt aan Veilig Thuis om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). De schriftelijke reactie omvat een toelichting op de gedraging waarover is geklaagd alsmede relevante stukken die betrekking hebben op de casus. De schriftelijke reactie dient uiterlijk 10 dagen voor de hoorzitting bij het secretariaat van de Externe klachtencommissie te zijn.
3. De Externe klachtencommissie stuurt uiterlijk een week voor de hoorzitting een kopie van de reactie van Veilig Thuis aan klager.
4. De Externe klachtencommissie kan, wanneer de inhoud van de klacht zich daarvoor leent, wanneer feiten voor zich spreken en/of wanneer de ingediende klachten al zijn opgelost of op grond van andere bijzondere omstandigheden, besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht.
5. De Externe klachtencommissie is bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen te (doen) inwinnen en/of bescheiden te (laten) opvragen of in te zien, die zij voor de behandeling van de klacht noodzakelijk acht. Dit geschiedt met toestemming van de klager en met uitzondering van

gegevens die betrekking hebben op derden, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De betrokken medewerker van Veilig Thuis is gehouden de gevraagde informatie aan de Externe klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet.

6. In beginsel dient alle door de Externe klachtencommissie verkregen informatie aan beide partijen verstrekt te worden ('equality of arms'). Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling van de Externe klachtencommissie, kan de Externe klachtencommissie besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij mogen worden ingezien. In dat geval zal de Externe klachtencommissie in ieder geval de samengevatte (zakelijke) inhoud van stukken aan de wederpartij moeten mededelen.
7. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is, krijgen tijdens een hoorzitting de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid een toelichting te geven, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor.
8. De klager kan zich tijdens de behandeling van de klacht door de Externe klachtencommissie laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon¹ dan wel - dit echter voor eigen kosten en rekening - door een advocaat of een ander zelf te kiezen persoon. Voor de beklagde/ beklagden geldt eveneens dat hij/zij zich kan laten bijstaan door 1 persoon.
9. Als de persoon die klager of beklagde bijstaat aanwezig zal zijn bij de hoorzitting dan dient dit tijdig, maar in ieder geval uiterlijk één week, voor de zitting aan de Externe klachtencommissie en de andere partij te worden gemeld onder vermelding van diens naam en functie of hoedanigheid. De Externe klachtencommissie behoudt zich het recht voor deze persoon, mits daartoe gegronde redenen bestaan, de toegang tot de hoorzitting te weigeren.
10. De persoon die bijstand geeft, is ondersteunend aan de klager of beklagde, stelt zich ten dienste van deze partij en richt zich op de zaken die relevant en noodzakelijk zijn voor de behandeling van de voorliggende klacht.
11. Tijdens de hoorzitting worden partijen geacht op respectvolle wijze met elkaar om te gaan met inachtneming van de bij Veilig Thuis Oost-Brabant geldende omgangsvormen.
12. De hoorzitting is niet openbaar.
13. Het is tijdens de hoorzitting voor anderen dan de leden van de Externe klachtencommissie en de secretaris, slechts toegestaan geluidsopnamen te maken indien daarvan vooraf melding is gemaakt. De Externe klachtencommissie wijst degene die een opname maakt erop dat opnamen alleen voor gebruik binnen de klachtafhandeling zijn en niet anderszins gebruikt mogen worden.

¹ zoals bedoeld in de Wmo2015

14. Indien de (secretaris van de) Externe klachtencommissie ten behoeve van de hoorzitting een audio-opname maakt, wordt deze na uitwerking van het verslag vernietigd.
15. Het is tijdens de hoorzitting voor niemand toegestaan om beeldopnames (video's) en foto's te maken.
16. De Externe klachtencommissie stelt binnen zes weken na de hoorzitting, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevende(n) en de directie van Veilig Thuis schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
17. Bij verlenging van de hierboven genoemde termijn van zes weken informeert de Externe klachtencommissie de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevende(n) en de directie van Veilig Thuis daarvan schriftelijk en met redenen omkleed en met vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
18. Bij niet op komen dagen (zonder geldige reden) van een van beide partijen tijdens de hoorzitting, kan de Externe klachtencommissie besluiten uitspraak te doen zonder de niet aanwezige partij te horen. In andere gevallen wordt bij het niet verschijnen van een van beide partijen ter plaatse door de Externe klachtencommissie besloten of alsnog de niet aanwezige partij mondeling of schriftelijk om nadere toelichting zal worden gevraagd.

Artikel 7 - SCHORSING VAN EEN BESTREDEN GEDRAGING OF HANDELING

1. Indienen van een klacht schorst de uitvoering of de gevolgen van een bestreden gedraging of de nakoming van gemaakte afspraken niet. Lopende onderzoeken, beoordelingen en genomen maatregelen lopen door en/of blijven van kracht. Slechts door of namens de Raad van Bestuur kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepaald worden.

Artikel 8 - BESLUIT VAN VEILIG THUIS

1. Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de Externe klachtencommissie wordt door de directie van Veilig Thuis aan klager, beklaagde en de Externe klachtencommissie een schriftelijke reactie gegeven op de uitspraak en eventuele aanbevelingen.
2. Bij verlenging van de hierboven genoemde termijn van vier weken wordt door de directie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager, de beklaagde en de Externe klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal 2 x vier weken.
3. In de reactie aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de directie geen beroep mogelijk is.
4. Mocht de klager niet tevreden zijn met de uitspraak van de Externe klachtencommissie, dan kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman.

Artikel 9 - KLACHTEN OVER GEDRAGINGEN VAN DIRECTIE OF RAAD VAN BESTUUR

1. Een klacht over een gedraging van (een lid van) de Directie of Raad van Bestuur wordt niet intern behandeld conform artikel 2, maar zal rechtstreeks en direct worden voorgelegd aan de Externe klachtencommissie.
2. Indien de Externe klachtencommissie een oordeel heeft gegeven over een klacht over (een lid van) de Directie, dan stelt zij, zowel de Directie, als ook de Raad van Bestuur op de hoogte van haar oordeel. Daar waar sprake is van een directeur/ bestuurder stelt de commissie ook de Raad van Toezicht op de hoogte van haar oordeel.
3. Indien de Externe klachtencommissie een oordeel heeft gegeven betreffende een klacht over de Raad van Bestuur, dan stelt zij niet alleen de Raad van Bestuur, maar ook de Raad van Toezicht op de hoogte van haar oordeel.

Artikel 10 - KLACHTEN OVER ERNSTIGE SITUATIE MET EEN STRUCTUREEL KARAKTER

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Externe klachtencommissie de Raad van Bestuur van de betreffende organisatie daarvan in kennis.
2. Wanneer de Externe klachtencommissie vaststelt dat er geen of onvoldoende maatregelen zijn of worden genomen om de gemelde situatie te herstellen, meldt de Externe klachtencommissie deze klacht aan de met het toezicht belaste ambtenaren van de betreffende gemeenten.

Artikel 11 - REGISTRATIE EN ARCHIVERING VAN KLACHTEN

1. Klachten die bij de Externe klachtencommissie binnenkomen en behandeld worden, worden ten behoeve van de behandeling, rapportage en verantwoording geregistreerd en gearchiveerd door het secretariaat van de Externe klachtencommissie.
2. De Externe klachtencommissie is voor al haar taken de verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving inzake verwerking persoonsgegevens en bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
3. Klachtdossiers worden door de Externe klachtencommissie niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn opgesteld.

Artikel 12 - JAAROVERZICHT

1. De Externe klachtencommissie draagt na elk kwartaal zorg voor een kort overzicht van klachten en uitspraken van vorig kwartaal t.b.v. van de kwartaalrapportages van Veilig Thuis.
2. De Externe klachtencommissie zorgt ervoor dat over elk kalenderjaar, in januari een overzicht(jaarverslag) wordt opgesteld en wordt verstrekt aan de Veilig Thuis.
3. Het jaarverslag bevat informatie over aantal en aard van de door de Externe klachtencommissie behandelde klachten en de daarbij behorende uitspraken van de Externe klachtencommissie. De Veilig Thuis organisatie legt zelf, daarnaast nog, vast wat de daaropvolgende

besluiten van de directie van Veilig Thuis en de maatregelen waren, die genomen zijn bij ge-
grond verklaarde klachten.

Artikel 13 KLACHTENREGELING VEILIG THUIS

1. Veilig Thuis stelt (direct)betrokkenen bij de aanvang van contacten met Veilig Thuis op de hoogte van deze klachtenregeling. De 'Klachtenregeling Veilig Thuis Oost-Brabant' is te vinden op de website van Veilig Thuis en wordt op verzoek aan (direct)betrokkenen toege-
stuurd.

Artikel 14 - WIJZIGING EN INTREKKING VAN DE REGELING

1. Deze regeling kan door de Directie van Veilig Thuis Oost-Brabant worden gewijzigd en/of ingetrokken. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht;

Alvorens de klachtenregeling te wijzigen en/of in te trekken vraagt de Directie van Veilig Thuis Oost-Brabant , de Externe klachtencommissie om advies.

2. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie van Veilig Thuis Oost-Brabant.

Artikel 15 - VASTSTELLING REGELING

Deze klachtenregeling is door Veilig Thuis Oost-Brabant vastgesteld d.d. 1 juni 2022.

Gegevens Externe klachtencommissie

Onafhankelijke Commissie Klacht en Bezwaar Jeugdzorg en welzijn Noord-Brabant

E-mail: info@ockj-brabant.nl