



IJSSELLAND

*Heb je een klacht?
Zo pakken wij dat aan.*

Veilig Thuis IJsselland (VTIJ) is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling in de regio IJsselland. Je kunt bij ons terecht voor advies of een melding als je zelf in een moeilijke of onveilige thuissituatie zit, of als je je zorgen maakt om iemand anders.

Wij werken in opdracht van de gemeenten Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Kampen, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland en Zwolle. Ons werk is belangrijk, en soms ook ingrijpend. De medewerkers van VTIJ doen hun best om jou zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over hoe iets is gegaan. Dat nemen we serieus. Daarom hebben we duidelijke afspraken over hoe we omgaan met klachten. Het is voor ons belangrijk dat jouw klacht met zorg en respect wordt behandeld. Samen zoeken we naar een passende oplossing.

Wij leren ook van klachten. Ze helpen ons om ons werk te verbeteren. Daarom houden we bij welke klachten er zijn, analyseren we ze regelmatig en nemen we maatregelen als dat nodig is. We vertrouwen erop dat deze manier van werken zorgt voor een duidelijke, eerlijke en zorgvuldige aanpak. We vinden het belangrijk dat jij je gehoord voelt en weet waar je aan toe bent.

Ben je niet tevreden over ons werk? Laat het ons weten!

Wettelijke achtergrond

Onze klachtenregeling volgt de regels uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), artikelen 4.2.6 tot en met 4.2.11.

Wat is een klacht

Een klacht is een manier om te zeggen dat je niet tevreden bent over hoe een medewerker van VTIJ met jou omgaat, of over hoe VTIJ als organisatie werkt. Het kan gaan over iets wat een medewerker heeft gedaan, iets wat hij of zij juist niet heeft gedaan, of over een beslissing die voor jou gevolgen heeft.

Wie kan een klacht indienen

Jij kunt zelf een klacht indienen over een probleem dat je hebt ervaren. Ook iemand die jou wettelijk mag vertegenwoordigen, bijvoorbeeld een ouder of voogd, kan een klacht indienen. Medewerkers van VTIJ of mensen die met ons samenwerken, kunnen geen klacht indienen via deze regeling. Als jouw klacht over een manager van VTIJ gaat, bespreekt de directeur-bestuurder de klacht met jou. Gaat de klacht over de directeur-bestuurder zelf? Dan stuurt VTIJ jouw klacht door naar een onafhankelijke, externe klachtencommissie.

Hoe werkt de procedure bij VTIJ

VTIJ heeft twee manieren om klachten af te handelen:

- Een interne procedure (binnen VTIJ zelf).
- Een externe procedure (onafhankelijk en regionaal geregeld).

Beide procedures sluiten op elkaar aan.



Stap 1

Heb je een klacht over een medewerker? Probeer dan eerst met die medewerker zelf te praten. In een open gesprek kunnen jullie samen zoeken naar een oplossing.

Stap 2

Wil je liever niet direct met de medewerker praten, of lukt het niet om er samen uit te komen? Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris. Die luistert naar jouw klacht, bespreekt wat er nodig is en kan een bemiddelingsgesprek organiseren. Bij dit gesprek zijn jij, de medewerker, de manager en een klachtenfunctionaris of notulist aanwezig. Je mag ook een vertrouwenspersoon meenemen. Als het nodig is, komt er een tolk. Na het gesprek krijg je de uitkomst schriftelijk. Kom je er nog steeds niet uit? Dan kun je de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

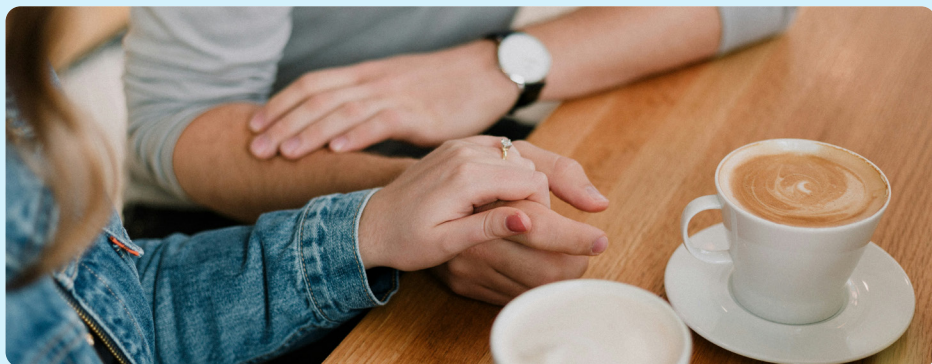
Je bereikt onze klachtenfunctionaris via het klachtenformulier op www.vtij.nl, door te bellen naar **0800 – 2000** (gratis) of **088 – 20 32 900** (normaal tarief) of door te mailen naar klachten@vtij.nl.

Stap 3

Ben je na het gesprek met de medewerker, leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris nog niet tevreden? Dan kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Je kunt ook direct bij deze commissie een klacht indienen, zonder eerst de vorige stappen te doorlopen. De klachtencommissie is onafhankelijk, omdat de leden niet bij VTIJ werken. Zij sturen je een klachtenformulier om in te vullen en vragen altijd eerst of je al met ons hebt gesproken. Daarna bekijken ze of ze jouw klacht behandelen. Als dat zo is, volgt een hoorzitting. De commissie legt uit wat er daarna gebeurt. Je kunt de klachtencommissie bereiken via e-mail: algemeen@klachtencommissiejeugd.nl of door te bellen naar [06 – 12 04 26 81](tel:06-12042681).

Stap 4

Ben je het na alle stappen nog steeds niet eens met de uitkomst? Dan kun je contact opnemen met de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Je bereikt de Nationale Ombudsman op [0800 – 33 55 555](tel:0800-335555) (gratis) of via www.nationaleombudsman.nl.



Ondersteuning door een vertrouwenspersoon

Je mag iemand vragen je te helpen, bijvoorbeeld een familielid, vriend of hulpverlener. Die persoon mag alleen iets doen met jouw toestemming. Je kunt ook hulp krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon van Jeugdstem via www.jeugdstem.nl.

Wat moet je verder weten over het indienen van een klacht

- Je kunt een klacht indienen tot maximaal één jaar na het moment waarop het gedrag of besluit heeft plaatsgevonden.
- In je klacht dient duidelijk te zijn: jouw naam, de naam van de medewerker waarover je klaagt, wat er precies is gebeurd of juist niet, wanneer dat was, en wat volgens jou de oplossing voor de klacht kan zijn. Als er informatie mist, vraagt de klachtenfunctionaris je om die aan te vullen.
- Je kunt je klacht altijd intrekken door dat per mail, telefonisch of per brief te laten weten.
- Anonieme klachten behandelen we niet.

Registratie van klachten

VTIJ houdt alle klachten bij in een registratiesysteem. Daarbij worden de volgende gegevens vastgelegd: het aantal unieke klachten, het aantal intern afgehandelde klachten, het aantal klachten afgehandeld door de onafhankelijke klachtencommissie en hun oordeel, de aard van de klachten en de maatregelen die zijn genomen.

Deze informatie wordt elk jaar door VTIJ geanalyseerd. Als het nodig is, worden verbeteringen in de organisatie doorgevoerd. Ga voor meer informatie over ons werk en de klachtenprocedure naar www.vtij.nl.

VEILIG THUIS



IJSSELLAND

Contact

Veilig Thuis is altijd (ook 's nachts) gratis bereikbaar.
Is er direct gevaar? Bel dan met 112.



Dokter Klinkertweg 30
8025 BS Zwolle



Veilig Thuis
0800 - 2000



www.vtij.nl



info@vtij.nl