



Zaanstreek-Waterland



## Klachtenregeling – rechten dossier - vertrouwens- persoon

8 februari 2019  
Versie 3.1



## **Ontevreden over Veilig Thuis?**

De medewerkers van Veilig Thuis doen hun uiterste best om hun werk zo goed mogelijk te doen. Ze werken onder andere volgens afgesproken richtlijnen.

Het kan voorkomen dat u als cliënt niet tevreden bent over bijvoorbeeld:

- Dat er een melding is gedaan over u of uw gezin bij Veilig Thuis.
- De werkwijze van Veilig Thuis.
- De beslissingen van Veilig Thuis.
- De bejegening door een medewerker van Veilig Thuis.

Wij adviseren u als eerste om dit met de medewerker op te nemen. Mocht u na dit gesprek nog ontevreden zijn, dan heeft u de volgende mogelijkheden:

- a. U kunt een klacht indienen.
- b. U kunt inzage vragen in uw dossier.
- c. U kunt een afschrift vragen van uw dossier.
- d. U kunt vragen om een correctie/wijziging aan te laten brengen in het dossier.
- e. U kunt om vernietiging van het dossier vragen.

## **Een klacht indienen**

U kunt schriftelijk een klacht sturen naar:  
GGD Zaanstreek-Waterland  
t.a.v. de klachtencoördinator  
Antwoordnummer 1200  
1500 VC Zaandam

of via het formulier op de website van Veilig Thuis of GGD Zaanstreek-Waterland.

Geef in uw schrijven de volgende zaken aan:

- o Voor- en achternaam van cliënt,
- o Adres,
- o Telefoonnummer,
- o Dossiernummer,
- o Omschrijving van de klacht,
- o Naam medewerker als de klacht gericht is tegen een medewerker.

Na ontvangst van de klacht zal de klachtencoördinator eerst een gesprek regelen tussen u, de teamleider en de medewerker waar u mee te maken heeft (of de medewerker waarover u klaagt).

Als deze bemiddeling niet slaagt, staat het u vrij naar de onafhankelijke externe klachtencommissie te gaan. Deze kunt u bereiken op [klachtencommissieveilighuis@ggdzw.nl](mailto:klachtencommissieveilighuis@ggdzw.nl). Hier zullen namens Veilig Thuis de teamleider en de medewerker waar u mee te maken heeft (of de medewerker waarover u klaagt) ter zitting verschijnen.

Wilt u meer weten? Kijk op [https://www.ggdzw.nl/over\\_ons/klachten](https://www.ggdzw.nl/over_ons/klachten)

## **Inzage en afschrift dossier**

Om uw dossier in te zien en een afschrift van uw dossier te krijgen dient u een schriftelijk verzoek te sturen naar:

GGD Zaanstreek-Waterland  
t.a.v. de Directeur  
Antwoordnummer 1200  
1500 VC Zaandam

of per e-mail via [directie@ggdzw.nl](mailto:directie@ggdzw.nl)

Geef in uw schrijven de volgende zaken aan:

- o Voor- en achternaam van cliënt,
- o Adres,
- o Telefoonnummer,
- o Dossiernummer,
- o Dat het een verzoek om inzage in/afschrift van het dossier betreft.

Bij dit verzoek dient u een veilige kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Voor meer informatie over het veilig versturen van een kopie van het legitimatiebewijs verwijzen wij u graag naar de website van de rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identiteitsfraude/vraag-en-antwoord/veilige-kopie-identiteitsbewijs>. We gebruiken een kopie van het legitimatiebewijs uitsluitend om uw identiteit te controleren en bewaren de kopie niet.

De directeur bepaalt uiteindelijk of de gevraagde wijzigingen in het dossier wel of niet worden doorgevoerd.

U ontvangt binnen één maand een antwoord. In uitzonderingsgevallen kan deze termijn worden verlengd met twee maanden. Indien uw verzoek om een kopie van het dossier wordt gehonoreerd, kunt u het dossier op vertoon van uw legitimatiebewijs ophalen op één van onze locaties.

## **Een correctie/wijziging aanbrengen in het dossier**

Een schriftelijk verzoek om een correctie/wijziging in uw dossier aan te laten brengen dient u te sturen naar:

GGD Zaanstreek-Waterland  
t.a.v. de Directeur  
Antwoordnummer 1200  
1500 VC Zaandam

of per e-mail via [directie@ggdzw.nl](mailto:directie@ggdzw.nl)

Geef in uw schrijven de volgende zaken aan:

- o Voor- en achternaam van cliënt,
- o Adres,
- o Telefoonnummer,
- o Dossiernummer,
- o Dat het een verzoek om wijziging van de inhoud in het dossier betreft,
- o De wijziging die u wilt laten aanbrengen.

Bij dit verzoek dient u een veilige kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Voor meer informatie over het veilig versturen van een kopie van het legitimatiebewijs verwijzen wij u graag naar de website van de rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identiteitsfraude/vraag-en-antwoord/veilige-kopie-identiteitsbewijs>.

[en-antwoord/veilige-kopie-identiteitsbewijs](#). We gebruiken een kopie van het legitimatiebewijs uitsluitend om uw identiteit te controleren en bewaren de kopie niet.

De directeur bepaalt uiteindelijk of de gevraagde wijzigingen in het dossier wel of niet worden doorgevoerd.

U ontvangt binnen één maand een antwoord. In uitzonderingsgevallen kan deze termijn worden verlengd met twee maanden.

### **Vernietiging van het dossier vragen**

Een schriftelijk verzoek om vernietiging van uw dossier aan te vragen, dient u te sturen naar:

GGD Zaanstreek-Waterland  
t.a.v. de Directeur  
Antwoordnummer 1200  
1500 VC Zaandam

of per e-mail via [directie@ggdzw.nl](mailto:directie@ggdzw.nl)

Geef in uw schrijven de volgende zaken aan:

- o Voor- en achternaam van cliënt,
- o Adres,
- o Telefoonnummer,
- o Dossiernummer,
- o Dat het een verzoek om vernietiging van het dossier betreft.

Bij dit verzoek dient u een veilige kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Voor meer informatie over het veilig versturen van een kopie van het legitimatiebewijs verwijzen wij u graag naar de website van de rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identiteitsfraude/vraag-en-antwoord/veilige-kopie-identiteitsbewijs>. We gebruiken een kopie van het legitimatiebewijs uitsluitend om uw identiteit te controleren en bewaren de kopie niet.

De directeur bepaalt uiteindelijk of de gevraagde wijzigingen in het dossier wel of niet worden doorgevoerd.

U ontvangt binnen één maand een antwoord. In uitzonderingsgevallen kan deze termijn worden verlengd met twee maanden.

### **Vertrouwenpersoon**

Alle cliënten van Veilig Thuis hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ – vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting. Onze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Veilig Thuis.

Voor meer informatie kunt u terecht op: [www.akj.nl](http://www.akj.nl) (link naar [www.akj.nl](http://www.akj.nl))

Contactgegevens AKJ regiokantoor Amsterdam en tevens Centraal Bureau te Amsterdam:

Adres: IJsbanaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam  
Telefoonnummer: 088 – 555 10 00  
Faxnummer: 020 – 521 99 70  
E-mailadres: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)  
Website: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)



**Zaanstreek-Waterland**

Postbus 2056 • 1500 GB Zaandam  
Vurehout 2 • 1507 EC Zaandam  
Telefoon (0900) 254 54 54 • Fax (075) 616 30 16  
info@ggdzw.nl • www.ggdzw.nl