



Zaanstreek-Waterland



Klachtenregeling – rechten dossier - vertrouwenspersoon

2 mei 2018
Versie 2.1



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 internetsite 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. 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

Inzage dossier

Om uw dossier in te zien 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

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 het dossier betreft.

De directeur bepaalt of u volledig, deels of geen inzage in het dossier krijgt. U krijgt dit binnen drie weken te horen.

Afschrift van een dossier

Om 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

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 een afschrift van het dossier betreft.

De directeur bepaalt of u volledig, deels of geen afschrift van het dossier krijgt. U krijgt dit binnen drie weken te horen.

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

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.

De directeur bepaalt uiteindelijk of de gevraagde wijzigingen in het dossier wel of niet worden doorgevoerd. U krijgt dit binnen drie weken te horen.

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

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.

De directeur bepaalt uiteindelijk of het dossier wel of niet wordt vernietigd. U krijgt dit binnen drie weken te horen. De teamleider draagt zorg voor vernietiging van het dossier als zo is besloten.

Vertrouwenspersoon

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 (link naar www.akj.nl)

Contactgegevens AKJ regiokantoor Amsterdam en tevens Centraal Bureau te Amsterdam:

Adres: IJsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam

Telefoonnummer: 088 – 555 10 00

Faxnummer: 020 – 521 99 70

E-mailadres: info@akj.nl

Website: 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