



Samen werken
aan een veilige toekomst

REGELING EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE VEILIG THUIS



Auteur: F. de Kort, M. Witvliet, M. v.d. Westerlo en S. v.d. Pol (FG)	Versiedatum: 10-09-2021
Proceseigenaar: Directeuren Veilig Thuis organisaties Noord-Brabant	Datum 1e evaluatie: november 2021
	Status: definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Werkwijze	3
Gezamenlijke Klachtencommissie voor Veilig Thuis	3
Preambule	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Interne klachtafhandeling	5
Artikel 3 Externe Klachtencommissie	5
Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht bij de Externe Klachtencommissie	6
Artikel 5 Klacht indienen bij de Externe Klachtencommissie	7
Artikel 6 Behandeling door de Externe Klachtencommissie	7
Artikel 7 Schorsing van een bestreden gedraging, handeling of beslissing	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 Jaarverslag	10
Artikel 13 Klachtenregeling Veilig Thuis	11
Artikel 14 Wijziging en intrekking van de regeling	11
Artikel 15 Vaststelling regeling	11
Bijlage Veilig Thuis organisaties en contactgegevens	12

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 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 klachtencoördinator. Deze bemiddelt dan tussen u en de collega (namens het management) van Veilig Thuis. Dit doet u door het klachtenformulier in te vullen en dit te e-mailen naar de klachtencoördinator. U wordt dan uitgenodigd voor een gesprek met de Veilig Thuis medewerker en de klachtencoördinator.
3. Indien u er in het gesprek met de klachtencoördinator ook niet uit komt, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Externe Klachtencommissie. U kunt uw klacht per 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.

Gezamenlijke Externe Klachtencommissie voor Veilig Thuis

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. Om continuïteit en kwaliteit van klachtbehandeling en de onafhankelijkheid van de commissie(leden) te waarborgen is besloten om met meerdere (Veilig Thuis) organisaties te gaan samenwerken in de klachtbehandeling en de behandeling van alle klachten neer te leggen bij één Externe, onafhankelijke Klachtencommissie. De organisaties kunnen hierdoor kennis delen en zich blijven ontwikkelen.

Deze Regeling Externe Klachtencommissie Veilig Thuis is van toepassing op gedragingen van alle medewerkers van de deelnemende organisaties. De ten tijde van de vaststelling van dit Reglement deelnemende organisaties zijn met naam en contactgegevens opgenomen in bijlage 1.

PREAMBULE

De bij deze regeling aangesloten Veilig Thuis organisaties
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 beslissingen, de wijze van behandeling 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;

stellen vast

- de Klachtenregeling zoals deze van toepassing is voor de bij de Externe Klachtencommissie Veilig Thuis organisaties Noord- Brabant aangesloten organisaties zoals vermeld in Bijlage 1 d.d. 31 augustus 2021.

Artikel 1 - BEGRIPSBEPALINGEN

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *Klacht*
Een gerichte uiting van ontevredenheid of bezwaar over een gedraging, beslissing, behandeling of bejegening van Veilig Thuis en/of van voor haar (in het verleden) werkzame personen.
2. *Gedraging*
Enig handelen of nalaten dat directe gevolgen heeft voor een (direct)betrokkene van Veilig Thuis.
3. *Klager*
Eenieder die door een gedraging, beslissing, behandeling of bejegening die direct voortvloeit uit de taken van Veilig Thuis, door of namens Veilig Thuis rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen en hiervan bij voorkeur schriftelijk melding heeft gemaakt.
4. *Beklaagde*
De bestuurder, de directeur, een medewerker van de organisatie of iemand die onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkt, over wie wordt geklaagd.
5. *Partijen*
De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
6. *Interne klachtafhandeling*
De behandeling van de klacht(en) onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende en/of klachtencoördinator.

7. *Klachtencoördinator (intern)*

De medewerker binnen Veilig Thuis die belast is met de behandeling van klachten, onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.

8. *De Externe Klachtencommissie*

De op grond van de WMO 2015 ingestelde externe, onafhankelijke Klachtencommissie belast met de behandeling van klachten voor de aan deze regeling deelnemende organisaties.

Artikel 2 - INTERNE KLACHTAFHANDELING (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. Binnen één week na ontvangst van de klacht/ onvrede ontvangt klager bericht vanuit de organisatie betreffende de uiting van onvrede/ klacht waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de klacht/ onvrede wordt behandeld.
4. Uitgangspunt is in een persoonlijk klachtgesprek met klager, de uitvoerend medewerker en de interne klachtencoördinator, of de klager en de interne klachtencoördinator, te proberen de problemen op te lossen binnen een termijn van maximaal zes weken. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht in overleg met de klachtencoördinator 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 te weigeren als hiertegen ernstige bezwaren bestaan, behalve als het een advocaat betreft.
6. Veilig Thuis kan het bemiddelingsgesprek beëindigen wanneer sprake is van agressieve, geweldadige en/of intimiderende gedragingen, niet passend binnen geaccepteerde maatschappelijke fatsoens- en omgangsvormen. Deze gedragingen kunnen aanleiding zijn om de klachtafhandeling in schriftelijke vorm te vervolgen.
7. Klager krijgt binnen 14 dagen (na het gesprek) een verslag van het gesprek toegestuurd, waarin de resultaten van het klachtgesprek en eventuele afspraken en evaluatiemomenten zijn opgenomen.
8. Onderaan het verslag wordt vermeld dat, in geval de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, klager de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de Externe Klachtencommissie.
9. Veilig Thuis kent een klachtenregistratiesysteem voor de interne klachten.

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 van

een door haar, na overleg met de aangesloten Veilig Thuis organisaties, vastgestelde werk-procedure.

2. De leden van de Externe Klachtencommissie worden benoemd en aangesteld bij unaniem besluit van de directeuren van de aangesloten Veilig Thuis organisaties.
3. De Externe Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie een voorzitter. Geen van de leden is werkzaam voor of bij een van de bij deze regeling aangesloten Veilig Thuis organisaties.
4. De leden van de Externe Klachtencommissie worden benoemd voor vier jaren. Zij kunnen eenmaal voor dezelfde periode worden herbenoemd.
5. De leden van de Externe Klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een vicevoorzitter.
6. De Externe Klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggenspraak.
7. Bij aftreden van een lid van de Externe Klachtencommissie benoemen de aangesloten Veilig Thuis organisaties een nieuw lid op de wijze zoals benoemd onder punt 2.
8. De raden van bestuur van de bij deze regeling aangesloten Veilig Thuis organisaties kunnen een lid van de Externe Klachtencommissie schorsen of ontslaan, al dan niet op voordracht van de Externe Klachtencommissie, wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens dwingende redenen op grond waarvan het lidmaatschap niet kan worden gehandhaafd.
9. Een lid van de Externe Klachtencommissie kan zich op eigen verzoek en zonder opgave van redenen, terug trekken als lid van de commissie.
10. De commissieleden ontvangen een vergoeding per behandelde klacht en voor gemaakte reiskosten.
11. De Externe Klachtencommissie beschikt over een ambtelijk secretaris, die benoemd wordt door de raden van bestuur van de bij deze regeling aangesloten Veilig Thuis organisaties.
12. De ambtelijk secretaris ontvangt een vergoeding per behandelde klacht en voor gemaakte reiskosten.

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

1. Een klacht wordt 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;
2. De klager richt zich in beginsel schriftelijk, middels het klachtenformulier op de website, tot de Externe Klachtencommissie en/of via de klachtencoördinator van de Veilig Thuis organisatie en geeft aan waarover hij een klacht indient. Contact- en bereikbaarheidsgegevens

van de Externe Klachtencommissie staan vermeld op de website van de aangesloten Veilig Thuis organisaties.

3. De Externe Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. De Externe Klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure.
4. De Externe Klachtencommissie brengt de leidinggevende van de beklagde op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de interne klachtcoördinator en de Directie van de betreffende Veilig Thuis organisatie.
5. De Externe Klachtencommissie vraagt klager of behandeling van de klacht op uitvoerend niveau (medewerker en/of klachtcoördinator) nog mogelijk is. Indien de klager daartoe bereid is, vraagt de Externe Klachtencommissie de betrokken Veilig Thuis organisatie 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.

Artikel 5 - ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT BIJ DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klacht hoeft niet behandeld te worden en de klager en/of klacht kan derhalve niet-ontvankelijk worden verklaard indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend bij de Externe Klachtencommissie die met inachtneming van deze regeling is behandeld of nog in behandeling is;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. zolang ter zake sprake is van een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of vervolging van een strafbaar feit;
 - d. waarover de rechtbank of het gerechtshof zich een oordeel dient te vormen (commissie niet bevoegd).
2. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager 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, verzoekt de Externe Klachtencommissie aan Veilig Thuis om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift).
2. 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.
3. 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. De betrokken medewerker van Veilig Thuis is gehouden deze informatie aan de Externe Klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet.

4. 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.
5. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is, krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid een toelichting te geven, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor.
6. 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 die passend gekwalificeerd is, dit ter beoordeling van de Externe Klachtencommissie. Voor de beklagde geldt eveneens dat hij/zij zich kan laten bijstaan door 1 persoon.
7. 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 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.
8. 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.
9. De voorzitter gaat over tot schorsen van de zitting wanneer sprake is van agressieve, geweldadige en/of intimiderende gedragingen, niet passend binnen geaccepteerde maatschappelijke fatsoens- en omgangsvormen. Deze gedragingen kunnen aanleiding zijn om de klachtafhandeling in schriftelijke vorm te vervolgen. Dit ter beoordeling van de Externe Klachtencommissie.
10. Een lid van de externe klachtencommissie kan zich in elk stadium van de behandeling van de klacht, op eigen verzoek en zonder opgave van redenen, terug trekken.
11. De hoorzitting is niet openbaar.

¹ zoals bedoeld in de Wmo2015

12. Het is tijdens de hoorzitting voor anderen dan de leden van de Externe Klachtencommissie en de secretaris, slechts toegestaan geluidsopnamen te maken indien geen van de aanwezigen hiertegen bezwaar heeft. 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.
13. Indien de (secretaris van de) Externe Klachtencommissie t.b.v. de hoorzitting een audio-opname maakt, wordt deze na uitwerking en akkoordbevinding van het verslag vernietigd.
14. Het is tijdens de hoorzitting niet toegestaan om beeldopnames, foto's en video's te maken.
15. De Externe Klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevende(n) en de Directie van de betreffende 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.
16. 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 bestuurder van Veilig Thuis daarvan schriftelijk en met redenen omkleed en met vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
17. Tegen de uitspraak van de Externe Klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie. Klager behoudt wel het recht om zich met zijn klacht rechtstreeks tot de rechter te wenden.

Artikel 7 - SCHORSING VAN EEN BESTREDEN GEDRAGING, HANDELING OF BESLISSING

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 de betreffende Veilig Thuis aan klager, beklagde en de Externe Klachtencommissie schriftelijk medegedeeld welk besluit zij naar aanleiding van de uitspraak neemt. Indien wordt afgeweken van de aanbevelingen van de Externe Klachtencommissie wordt dit met redenen omkleed medegedeeld aan klager, beklagde en Externe Klachtencommissie.
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 beklagde 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. Klager kan desgewenst een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

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.

Artikel 11 - REGISTRATIE EN ARCHIVERING VAN KLACHTEN

1. Klachten worden ten behoeve van de behandeling, rapportage en verantwoording geregistreerd en gearhiveerd 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 en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving inzake verwerking persoonsgegevens en bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
3. Klachtdossiers worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn opgesteld.

Artikel 12 - JAAROVERZICHT

1. De Externe Klachtencommissie zorgt ervoor dat over elk kalenderjaar een overzicht wordt opgesteld en wordt verstrekt aan de aangesloten organisaties.
2. Het jaarverslag bevat informatie over aantal en aard van de door de Externe Klachtencommissie behandelde klachten, de uitspraken van de Externe Klachtencommissie, de daaropvolgende besluiten van de Directie en de maatregelen die genomen zijn bij gegrond 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' is te vinden op de website van Veilig Thuis en wordt op verzoek aan (direct)betrokkenen toegestuurd.

Artikel 14 - WIJZIGING EN INTREKKING VAN DE REGELING

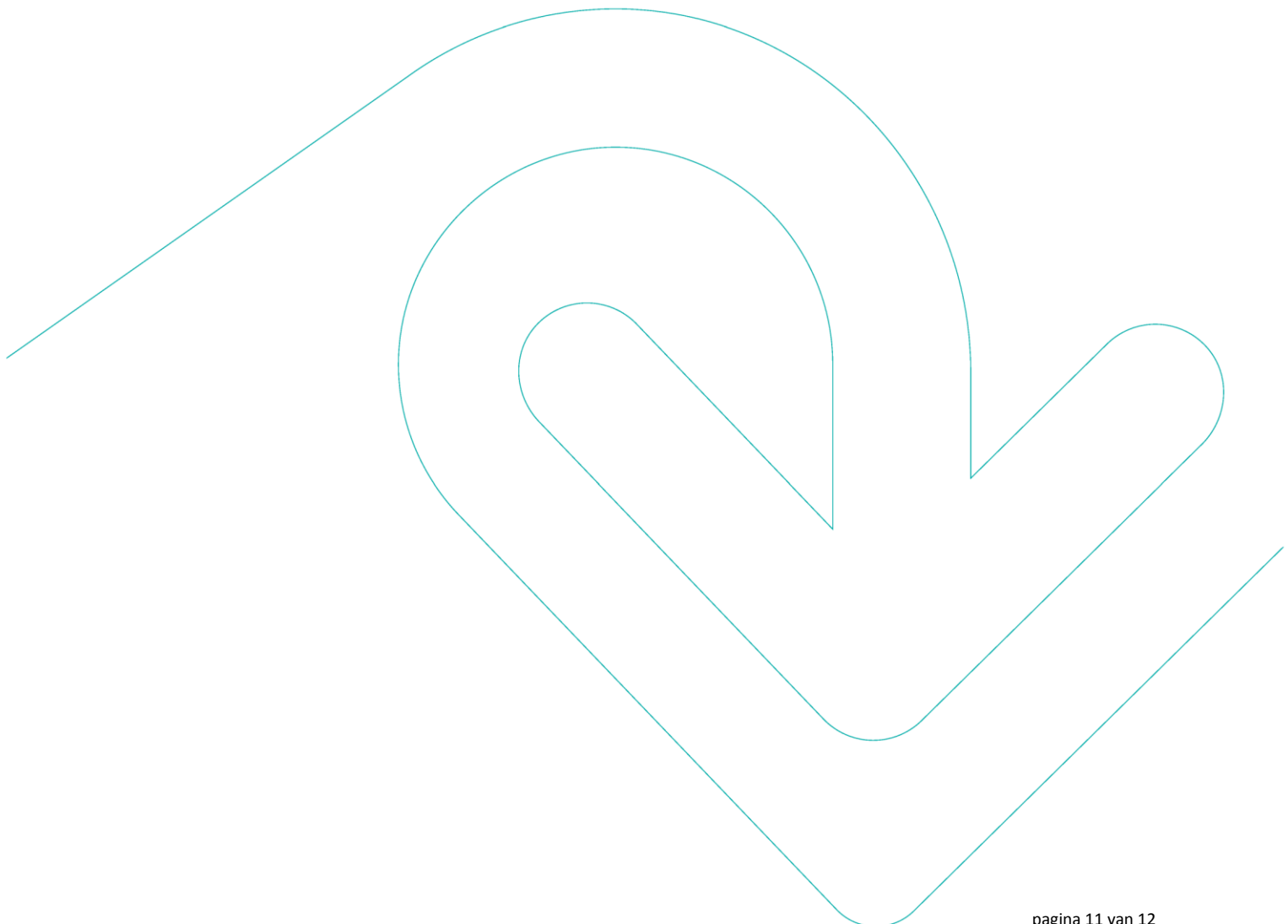
1. Deze regeling kan door de Directies van de deelnemende Veilig Thuis organisaties worden gewijzigd en/of ingetrokken. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht;

Alvorens de klachtenregeling te wijzigen en/of in te trekken vragen de Directies van de deelnemende Veilig Thuis organisaties, de Externe Klachtencommissie om advies.

2. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslissen de Directies van de aangesloten Veilig Thuis organisaties.

Artikel 15 - VASTSTELLING REGELING

Deze klachtenregeling is door de deelnemende Veilig Thuis organisaties vastgesteld d.d. 10 september 2021



Bijlage: gegevens deelnemende organisaties

Wanneer organisaties toe- of uittreden in deze samenwerking en dus voor wat betreft de werking van deze Regeling zullen partijen zorgdragen voor het actualiseren van deze bijlage. Aan deze regeling nemen op het moment van ondertekening onderstaande organisaties deel:

1. Veilig Thuis Midden Brabant
Spoorlaan 448
5038 CH Tilburg

Gegevens Externe Klachtencommissie:
ExterneKlachtencommissie@veiligthuismiddenbrabant.nl

2. Veilig Thuis West Brabant
Sint Ignatiusstraat 253
4817 KK Breda

Gegevens Externe Klachtencommissie:
ExterneKlachtencommissie@veilighuiswb.nl

3. Veilig Thuis Zuidoost- Brabant
Sobriëtasplein 102
5701 MJ Helmond

Gegevens Externe Klachtencommissie:
ExterneKlachtencommissie@veilighuis-zuidoostbrabant.nl

4. Veilig Thuis Brabant Noordoost
Pettelaarpark 66
5216 PP 's- Hertogenbosch

Gegevens Externe Klachtencommissie:
ExterneKlachtencommissie@veilighuisbrabantnoordoost.nl