



**VEILIG  
THUIS**

**AMSTERDAM-  
AMSTELLAND**

**Een melding bij Veilig Thuis  
Amsterdam-Amstelland**

**En nu?**

# Een melding bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland, wat betekent dit?

## Wat is Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland?

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland (VT AA) is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, ouderen- of kindermishandeling in de regio Amsterdam-Amstelland. Hieronder vallen de gemeenten Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn.

VT AA is er voor burgers en professionals die te maken hebben met huiselijk geweld of met ouderen- of kindermishandeling. Dit kan bij hen zelf zijn of in hun omgeving. VT AA is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar voor het vragen van advies of voor het doen van een melding op nummer **0800-2000**.

## Melding en onderzoek

Iedereen kan een melding doen bij VT AA: familie, vrienden en omstanders, maar ook professionals (politie, leerkracht). Meestal is bekend wie de melder is, maar er kan ook anoniem gemeld zijn. Dan krijgt u niet te horen wie de melder is. Een melding is voor VT AA reden de

situatie zo goed mogelijk te onderzoeken. Hiervoor gaan we met u in gesprek. Ook nemen we contact op met andere direct betrokkenen zoals de huisarts, de school of het kinderdagverblijf. Het onderzoek duurt maximaal 10 weken.

## Gesprek

In het eerste gesprek worden de zorgen van de melder met u besproken en kunt u hierop reageren.

Ons uitgangspunt is om alle stappen die we nemen met u te bespreken. Daarnaast gaan we ervan uit dat we met u tot overeenstemming komen over eventuele hulp die nodig is. Komen wij niet tot overeenstemming dan heeft VT AA een wettelijke taak om in het belang van de veiligheid van u en uw kinderen vervolgstappen te nemen. We doen dit altijd in overleg.

## Kinderen

Bij een onderzoek spreken we in principe ook met uw kind(eren), als zij 6 jaar of ouder zijn. Tijdens het

onderzoek praat VT AA ook met anderen die uw kind(eren) beroepshalve kennen, zoals de leraar, de jeugdarts, de huisarts of iemand van het consultatiebureau. Er wordt geen informatie gevraagd aan particulieren zoals bureaus of familieleden.

## Veiligheidsplan

Wanneer alle informatie compleet is, volgt een advies over welke vervolghulp moet worden ingezet. Om ervoor te zorgen dat het bij u thuis weer veilig wordt en blijft. Dit wordt beschreven in het veiligheidsplan, dat met u wordt besproken.

## Klachtenregeling

De medewerkers van VT AA doen hun werk zo zorgvuldig mogelijk. Het kan zijn dat er toch iets niet goed gaat. We stellen het op prijs dat u, wanneer u niet tevreden bent, dit eerst bespreekt met de medewerker van VT AA waarmee u contact heeft (gehad). Zo nodig kan de leidinggevende daarbij betrokken worden. Mocht u een formele klacht willen indienen, dan kan dat schriftelijk. VT AA volgt hierbij de klachtenprocedure van de GGD Amsterdam.

Voor meer informatie:

**[www.020veiligthuis.nl/klachten](http://www.020veiligthuis.nl/klachten)**

Bij de behandeling van uw klacht kunt u zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

## Vertrouwenspersoon AKJ

Iedereen ([pleeg]kinderen, jongeren, ouderen, [pleeg]ouders én verzorgers) die te maken heeft met jeugdhulp, heeft recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kan men terecht bij het AKJ: Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting. De vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van VT AA. U kunt terecht bij een vertrouwenspersoon van het AKJ bij ontevredenheid, vragen over wat u van VT AA kunt verwachten of voor ondersteuning bij een klacht. Het AKJ is er ook voor alle adviesvragers en melders bij VT AA, dus ook voor volwassenen die niet te maken hebben met Jeugdzorg, maar wel met VT AA.

Op de website van het AKJ (zie [www.akj.nl](http://www.akj.nl)) vindt u meer informatie en alle contactgegevens. Jongeren kunnen ook chatten met een vertrouwenspersoon.

## Privacy

VT AA verwerkt persoonsgegevens volgens de wet- en regelgeving en beschikt over een privacyprotocol (zie [www.020veiligthuis.nl/privacy](http://www.020veiligthuis.nl/privacy)).

VT AA is wettelijk verplicht het dossier 15 jaar te bewaren (of in ieder geval tot het jongste kind in uw gezin 18 jaar wordt).

## Verwijsindex Amsterdam-Amstelland

De verwijsindex is een digitaal systeem dat signalen over de betrokkenheid van hulpverleners bij jongeren (tot 23 jaar) bij elkaar brengt. Hiermee kunnen zij hun activiteiten op elkaar afstemmen en overleggen over de beste aanpak. Alleen algemene gegevens zoals naam, adres en geboortedatum van het kind worden opgenomen. De reden van signalering wordt niet vermeld.

VT AA registreert alle cliënten onder de 23 jaar waarbij er een onderzoek is gedaan in de Verwijsindex.

Meer informatie kunt u vinden via [www.020veiligthuis.nl/verwijsindex](http://www.020veiligthuis.nl/verwijsindex)

## Inzage dossier

U kunt VT AA schriftelijk verzoeken om inzage in uw dossier. VT AA heeft het recht om u dit te weigeren of u alleen in delen van het dossier te laten kijken als dit in het belang is van uw kind(eren).

Staat in het dossier privacygevoelige informatie over anderen, dan mag VT AA inzage van deze informatie weigeren. Dat geldt ook voor gegevens die kunnen leiden tot de identiteit van de melder, als deze voor u anoniem wil blijven. Vanaf 16 jaar heeft uw kind zelf het recht het dossier in te kijken. U hebt als ouders geen algemeen inzagerecht meer.

Bel gratis 24 uur per dag  
7 dagen per week

**0800-2000**

of kijk op

**020veiligthuis.nl**