



Geweld stopt
niet vanzelf.

Niet tevreden over ons werk? Maak het kenbaar!

Bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond werken we hard, passievol en met opgestroopte mouwen aan een veilig thuis voor iedereen. In uw geval loopt de samenwerking met onze organisatie niet naar wens. Vervelend dat u ontevreden bent! Graag horen we van u waarover u ontevreden bent.

We vragen u hiervoor de volgende stappen te ondernemen:

- 1 Bespreek uw klacht met de medewerker waarmee u contact heeft (gehad).
Vul stap 1 van het formulier en mail het naar info@veiligthuisrr.nl;
- 2 Komt u er samen niet uit? Vraag dan een gesprek aan met zijn of haar leidinggevende.
Vul stap 2 van het formulier in en mail het naar info@veiligthuisrr.nl;
- 3 Lukt het niet om in dit gesprek tot een oplossing te komen? Leg uw klacht voor aan een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie beoordeelt uw klacht, organiseert een hoorzitting en neemt een standpunt in. Het management van VTRR bepaalt wat zij met dit standpunt doet. Vul stap 3 van het formulier in en stuur het naar klachtencommissie@jbrr.nl of postadres;
- 4 Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van stap 3, dan kunt u de Nationale Ombudsman vragen een onderzoek te doen. Kijk op www.nationaleombudsman.nl.

Beschikt u niet over e-mail of internet? Stuur dan het formulier naar:

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond
T.a.v. secretariaat/klachten
Dynamostraat 16
3083 AK Rotterdam

U kunt een klacht indienen als:

- U een klacht heeft over een medewerker van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond;
- De gedraging minder dan een jaar geleden plaatsvond;
- U zelf cliënt bent van Veilig Thuis of optreedt namens de jeugdige.

**Rotterdam
Rijnmond**

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

 **0800 2000** gratis, 24/7 bereikbaar

www.veiligthuisrr.nl

Mijn gegevens

Naam: Telefoonnummer:

Email-adres:

Adres:

Postcode: Woonplaats:

Ik ben een volwassen cliënt van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Ik vertegenwoordig een jeugdige cliënt als: ouder/stiefouder/pleegouder/verzorger/grootouder/ anders:

..... (omcirkel of omschrijf uw rol)

Stap 1 Ik bespreek de klacht met de medewerker

Waar bent u ontevreden over?

Vertel hier uw verhaal

.....

.....

.....

.....

Wanneer is dit gebeurd?

Geef aan op welke datum of in welke periode de gebeurtenis speelde

.....

.....

Hoe zou u het probleem willen oplossen?

Geef aan wat er volgens u moet gebeuren om dit probleem op te lossen

.....

.....

.....

Onderteken het formulier en stuur het naar: info@veiligthuisrr.nl of VTRR, t.a.v. secretariaat/klachten,

Dynamostraat 16, 3083 AK Rotterdam.

Stap 2 Ik wil een gesprek met de leidinggevende

Naam medewerker:

Hoe zou u het probleem willen oplossen?

Geef aan wat er volgens u moet gebeuren om dit probleem op te lossen

.....

.....

.....

Onderteken het formulier en stuur het naar: info@veiligthuisrr.nl of VTRR, t.a.v. secretariaat/klachten,

Dynamostraat 16, 3083 AK Rotterdam.

Stap 3 Ik vraag de onafhankelijke klachtencommissie om raad

Vult u ter voorbereiding onderstaande vragen in en vergeet niet stap 1 en 2 ook in te vullen als achtergrondinformatie voor de commissie. Uiteraard kunt u extra bijlagen toevoegen.

Naam medewerker:

Naam leidinggevende:

Hoe zou u het probleem willen oplossen?

Geef aan wat er volgens u moet gebeuren om dit probleem op te lossen

.....

.....

.....

Onderteken het formulier en stuur het naar: klachtencommissie@jbrr.nl of per post: Veilig Thuis Rotterdam

Rijnmond, t.a.v. secretariaat klachtencommissie, Delftseplein 29, 3013 AA Rotterdam.