



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 in en mail deze naar [klachten@veiligthuisrr.nl](mailto:klachten@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 deze naar [klachten@veiligthuisrr.nl](mailto:klachten@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. De directeur-bestuurder van VTRR bepaalt wat zij met dit standpunt doet. Vul stap 3 van het formulier in en stuur deze naar [klachten@veiligthuisrr.nl](mailto:klachten@veiligthuisrr.nl) of onderstaand postadres;
- 4 Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van stap 3, dan kunt u de Gemeentelijke of Nationale Ombudsman vragen een onderzoek te doen.

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond  
t.a.v. Secretariaat Klachtencommissie  
Paul Krugerstraat 181  
3072 GJ 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

[www.veiligthuisrr.nl](http://www.veiligthuisrr.nl)

**Mijn gegevens**

Naam: ..... Telefoonnummer: .....

Email-adres: .....

Adres: .....

Postcode: ..... Woonplaats: .....

Ik ben een volwassene 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: [klachten@veiligthuisrr.nl](mailto:klachten@veiligthuisrr.nl) of VTRR, Paul Krugerstraat 181, 3072 GJ Rotterdam

**Stap 2 Ik wil een gesprek met de regiomanager van Veilig Thuis**

**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: [klachten@veiligthuisrr.nl](mailto:klachten@veiligthuisrr.nl) of VTRR, Paul Krugerstraat 181, 3072 GJ 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 achtergrond- Informatie 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: [klachten@veiligthuisrr.nl](mailto:klachten@veiligthuisrr.nl) of per post: Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, t.a.v. Secretariaat Klachtencommissie, Paul Krugerstraat 181, 3072 GJ Rotterdam