



## Geweld stopt niet vanzelf.

Bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond hechten wij grote waarde aan tevredenheid en aan een zo hoog mogelijke kwaliteit van onze dienstverlening. We willen zo transparant mogelijk werken, als het gaat om afspraken maar ook als het gaat om informatie aan en over alle betrokkenen. Toch kan het zijn dan u niet tevreden bent over uw samenwerking met Veilig Thuis, over hoe u behandeld wordt of over de beslissingen die worden genomen, dan kunt u daarover een klacht indienen. Dan kunnen we hopelijk samen tot een goede oplossing komen. Wij nemen uw klacht serieus en zien uw klacht als een kans om onze hulpverlening te verbeteren. Voor het indienen van een klacht kunt u de volgende stappen nemen.

### **Stap 1: Bespreek uw klacht met de medewerker**

Veel klachten kunnen worden opgelost in een gesprek. Bespreek uw klacht daarom eerst met de medewerker van Veilig Thuis waarmee u te maken hebt of hebt gehad.

*Advies:* We raden u aan om uw klacht voorafgaand aan het gesprek op te schrijven. Probeer zo precies mogelijk te beschrijven wat uw klacht is. Stuur de stukken die bij uw klacht horen, bijvoorbeeld een brief of een gespreksverslag, van te voren naar degene met wie u de klacht bespreekt. Als u een suggestie voor een oplossing heeft dan horen wij die graag.

### **Stap 2: Bespreek uw klacht met de klachtenfunctionaris**

Komt u er in gesprek met de medewerker van Veilig Thuis niet uit dan kunt u een gesprek aanvragen met onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan met u bekijken hoe de klacht kan worden opgelost. Bij de afhandeling van de klacht betrekken wij altijd ook de

betreffende medewerker. Eventueel kan er tussen u en de betreffende medewerker ook bemiddeld worden door de klachtenfunctionaris.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen door het klachtenformulier in te vullen. Dit formulier kunt u downloaden via [www.veiligthuisrr.nl/klachtenregeling](http://www.veiligthuisrr.nl/klachtenregeling). Als u het formulier volledig heeft ingevuld kunt u het sturen naar [klachten@veiligthuisrr.nl](mailto:klachten@veiligthuisrr.nl) of Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond t.a.v. klachtenfunctionaris, Paul Krugerstraat 181, 3072 GJ Rotterdam.

Na ontvangst van uw klacht wordt u benaderd door de klachtenfunctionaris van Veilig Thuis. Mogelijk verzoekt de functionaris u om uw klacht toe te lichten, of wordt u uitgenodigd voor een gesprek. Het doel van het gesprek is om na te gaan hoe uw klacht kan worden opgelost, bij voorkeur samen met de betrokken medewerker. De klachtenfunctionaris laat u na dit gesprek weten hoe uw klacht wordt afgehandeld.

U kunt zich in het bemiddelingsgesprek laten bijstaan, bijvoorbeeld door iemand uit uw eigen omgeving of een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

### **Hulp en ondersteuning bij klagen**

U heeft de mogelijkheid om u bij te laten staan door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Een vertrouwenspersoon van het AKJ ondersteunt u gratis bij het indienen van uw klacht. Hij/zij luistert naar uw verhaal en geeft u advies over hoe u problemen met hulpverlening zou kunnen oplossen. Het AKJ is er voor alle adviesvragers en melders bij Veilig Thuis. Dus ook voor volwassenen die niet te maken hebben met jeugdhulp, maar wel met Veilig Thuis. Bel met 088 - 555 1000 of kijk op [www.akj.nl/veiligthuis](http://www.akj.nl/veiligthuis).



Geweld stopt  
niet vanzelf.

### Stap 3: Vraag hulp aan een externe onafhankelijke klachtencommissie

Het kan zijn dat na het doorlopen van stap 1 en 2 uw klacht niet is opgelost. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de externe klachtencommissie van Veilig Thuis via onze klachtenfunctionaris. Wij vragen u dan op te schrijven welke onderdelen van uw klacht nog niet zijn opgelost en welke oplossing u voor ogen heeft. Deze brief sturen wij naar onze externe klachtencommissie als formele klacht. Zij plannen dan een hoorzitting waarin tenminste 3 onafhankelijke leden zitting nemen. Voor informatie over werkwijze van deze klachtencommissie kunt u terecht op [www.veiligthuisrr.nl/klachtenregeling](http://www.veiligthuisrr.nl/klachtenregeling).

### Stap 4: Nationale Ombudsman

Heeft u alle wegen bewandeld en bent u het niet eens met het standpunt van de klachtencommissie of de maatregelen die Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond neemt na uw klacht? Dan kunt u zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Medewerkers van de Nationale Ombudsman staan voor u klaar als het misgaat tussen u en de overheid. De Nationale Ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. De Nationale Ombudsman is bereikbaar via: 0800 – 33 55 555 (gratis) of via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

[info@veiligthuisrr.nl](mailto:info@veiligthuisrr.nl)

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

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond werkt voor vijftien gemeenten: Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle a/d IJssel, Goeree Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen a/d IJssel, Lansingerland, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam inclusief Hoek van Holland, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne.

**Rotterdam  
Rijnmond**

ADVIES- EN MELDPUNT  
HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING

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

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

Niet tevreden over ons werk?  
**Maak het kenbaar!**