

# Een klacht, en dan?

**Datum publicatie**  
30 januari 2026

**Proceseigenaar**  
Afdeling Beleid en Kwaliteit

**eev.**  
jeugd- en gezinshulp

## Een klacht, en dan?

De begeleiders van EEV. proberen jou altijd zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de begeleiding, omdat je bijvoorbeeld een meningsverschil hebt of het niet eens bent met een genomen beslissing. Wat kun je dan doen?

### Stap 1: Praat erover

Ben je ergens niet tevreden over? Dan kan het helpen om dit te bespreken, hoe moeilijk dat misschien ook is. Een gesprek is vaak het begin van een oplossing. Bespreek daarom eerst met je begeleider waar je ontevreden over bent. Je kan hierbij ook hulp vragen van een vertrouwenspersoon (zie 4).

Komen jullie er samen niet uit? Dan kan de begeleider samen met jou een afspraak maken met de leidinggevende om je klacht verder te bespreken.

### Stap 2: Een klacht indienen

Als je klacht niet goed is opgelost, kun je een mail sturen aan [klachten@eev.nl](mailto:klachten@eev.nl). Zij kijken naar jouw mail en zullen contact met je opnemen. Vaak zal er dan ook gevraagd worden of je het al bespreekbaar hebt gemaakt.

Het is belangrijk dat je in je mail aangeeft wat de locatie en de groep is waar je begeleiding van EEV. krijgt en een korte omschrijving van je klacht.

### Stap 3: Stap naar de Geschillencommissie

Als je nog steeds geen oplossing hebt, kun je een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke instantie met geheimhoudingsplicht die jouw klacht in behandeling neemt. Een klacht kun je indienen via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>.

## 4. Hulp nodig bij een klacht?

### Voor jongeren en hun ouders

Heb je hulp nodig? Een vertrouwenspersoon van Jeugdstem ([www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)) is altijd bereid om je te helpen bij je klacht. Jeugdstem is onafhankelijk en is er voor kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met jeugdzorg. Contact opnemen kan via telefoonnummer 088 - 555 1000 of via hun chat op <https://jeugdstem.nl/contact>.

### Voor volwassenen

Volwassen cliënten, die zorg vanuit de WMO ontvangen, kunnen via hun gemeente terecht bij een meldpunt. Voor de gemeente Rotterdam is de vraagwijzer, waar je terecht kunt met je vragen: [Vraagwijzer | rotterdam.nl](http://vraagwijzer.rotterdam.nl)