



Klachtenregeling

De Amethyst

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Uitdeedbrief

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de Amethyst. Een klacht is dat je aangeeft dat je bijvoorbeeld ontevreden bent over hoe er met je omgegaan wordt of over een medewerker.

Er zijn meerdere mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken.

Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt.

Stap 1: bespreek de klacht rechtstreeks met een begeleider van De Amethyst

- Bespreek op een rustig tijdstip, je klacht met een begeleider.
- Maak eventueel met de begeleider eerst een afspraak om over de klacht te praten.
- Neem je ouders of een andere vertegenwoordiger mee als je dat prettig vindt.

Als het niet lukt om met dit gesprek je klacht op te lossen, kan je het volgende proberen:

Stap 2: Vraag om een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van DeAmethyst.

De vertrouwenspersoon van de Amethyst is Roos Opdam, 06 23516605.

roos.opdam@deamethyst.nl

De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang.

- Neem contact op om aan te geven wat de klacht is.
- Doe dit met je ouders of een andere vertegenwoordiger, als je dat prettig vindt.

Er zal een gesprekje plaatsvinden om te kijken of we de klacht op een prettige manier op kunnen lossen en wat daarvoor nodig is.

Als je er met de begeleider of de vertrouwenspersoon niet uitkomt, kun je stap 3 proberen.

Stap 3: Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de Coöperatie Boer & Zorg*

De Amethyst is lid van deze Coöperatie.

De klachtenfunctionaris is **mevrouw** Judith Klamer.

Voor cliënten en medewerkers:

U kunt Judith bereiken via klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl als u een klacht in wilt dienen of ontevreden bent.

Voor medewerkers:

Als u een luisterend oor nodig heeft of behoefte heeft aan een vertrouwelijk gesprek, mailt u naar vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl

Zij kan ook naar je luisteren en je ondersteunen in een bemiddelingsgesprek tussen jou en De Amethyst. Hiervan wordt een verslag gemaakt dat kan helpen ter afronding of om de klachtencommissie zorgvuldig te informeren als je nog een vervolgstap wilt zetten.



Een vervolgstap kan zijn stap 4.

Stap 4 : Dien je klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie

Coöperatie Boer en Zorg kan u ondersteunen in het opstellen van deze brief.

Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief.
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgorganisatie en de persoon over wie u een klacht indient.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft.
- De reden waarom u hier een klacht over heeft.
- Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur uw brief naar: Klachtencommissie Landbouw en Zorg, p/a Federatie Landbouw en Zorg, Postbus 54, 3780 BB Voorthuizen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgorganisatie of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgorganisatie.

Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgorganisatie en jij zouden kunnen verbeteren.

Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

*Wanneer jouw zorg wordt verleend vanuit de **Jeugdwet** geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder.

Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie Tel. 088 555 100