

Klachtenregeling

De Amethyst



Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

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 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 een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van De Amethyst.

De vertrouwenspersoon van de Amethyst is Mariska Vrijs, 06 23516605.

mariska.vrijs@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.

Voor cliënten en medewerkers:

Mail naar klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl als je een klacht wilt indienen of ontevreden bent.

Voor medewerkers:

Als je een luisterend oor nodig hebt of behoefte hebt aan een vertrouwelijk gesprek, mail je naar vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl

Zij kunnen 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 Geschillencommissie Zorg

Kijk op de website van de Geschillencommissie Zorg, zie:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>