

R-2.5 Klachtenprocedure Gezinshuis Ons Baken

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over het gezinshuis. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door het gezinshuis of een medewerker van het gezinshuis. Er zijn meerdere mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1: bespreek je klacht met de gezinshuisouders, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon

Het gezinshuis heeft een klachtreglement. Deze is te vinden op de website van het gezinshuis. www.onsbaken.nl

- Maak met Pim of Bernice een afspraak om over de klacht te praten.
- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Pim of Bernice.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van het gezinshuis. De vertrouwenspersoon is er voor jou en voor jouw belang. De vertrouwenspersoon van Gezinshuis Ons Baken is van AKJ
- Je kunt bellen op telefoonnummer. Ze zal dan met jou een afspraak maken om er over te praten. Om haar te bellen mag je altijd de telefoon van het gezinshuis gebruiken.
- Als je zorg krijgt van de jeugdwet kan je jouw klacht bespreken met de vertrouwenspersoon van AKJ. Hij kan jou informatie en advies geven en zo nodig ondersteunen als je een vraag of klacht hebt.
Je kunt contact met hem opnemen door te bellen naar:
De hulp van de vertrouwenspersoon is gratis. Wil je meer informatie? Kijk dan op de website van AKJ: www.akj.nl of bel het AKJ: 088 555 1000

Als je er met de gezinshuisouder(s), al of niet via de vertrouwenspersoon niet uitkomt, kun je naar stap 2. Hierbij neem je contact op met stichting klachtenregeling.nl hierbij is het mogelijk om een klachtenformulier in te vullen. Of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst de klachtencommissie en geschillencommissie stappen).

Stap 2: dien een klacht in bij de klachtenregeling.nl

Voor meer informatie over en het reglement van klachtenregeling.nl ga naar info@klachtenregeling.nl

Schrijf een of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijk beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat je al hebt gedaan om tot een oplossing van de klacht te komen;

- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de klachtencommissie.

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

Wil je meer informatie?

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

Klachtenprocedure medewerkers:

Als een van onze medewerkers een klacht heeft kan hij/zij deze bespreekbaar maken met Pim of Bernice of contact opnemen met de vertrouwenspersoon van het Gezinshuis

Het klachtenreglement is te lezen op onze website: www.onsbaken.nl