

## **VERTROUWENSPERSONEN en KLACHTENREGELING**

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de begeleiding die je krijgt. Als je er niet uitkomt met Stichting Zorgbakkerij Almere, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief.

### **Jonger dan 18 jaar?**

Dan kun je terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) regio Flevoland.

#### **Zo bereik je het AKJ:**

- Bel naar 088 – 555 1000
- Mail naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)
- Chat met een vertrouwenspersoon via de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl). De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00 - 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 - 17.00 uur.

### **Vanaf 18 jaar**

Onze vertrouwenspersoon voor deze cliënten is Jolanda van Adrichem.

E-mail: [jolanda@weethoejeleeft.nu](mailto:jolanda@weethoejeleeft.nu)

Telefoon: 06 22 99 38 61

De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en hebben geheimhoudingsplicht.

## **KLACHTENPROCEDURE**

Wij doen ons uiterste best om jou een fijne dagbesteding te geven. Toch kan het zijn dat je vindt dat wij iets niet goed doen. We vragen je om dit zo snel mogelijk te vertellen aan de begeleider in de dagbesteding. Jij of je ouders mogen altijd Mettin bellen om te vertellen waar je niet blij mee bent. Zijn telefoonnummer is: 06 20 41 35 34.

Voor iedereen die zorg krijgt is er ook een onafhankelijke klachten- en geschillenregeling. Stichting Zorgbakkerij Almere is aangesloten bij 'Er Is Iets Misgegaan'. Zij zijn een onafhankelijke organisatie waar jij en je ouders bij terecht kunnen wanneer je vindt dat wij het niet goed doen. Je kunt hen bereiken via de website: [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl)