



## Een klacht indienen bij Yorneo

Ben je niet tevreden over de hulpverlening van Yorneo, bespreek dit dan met je hulpverlener. Is dat lastig voor je, of leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt je je zorgen bespreken met de gedragswetenschapper van Yorneo die samen met jou op zoek gaat naar een oplossing.

Kom je er met Yorneo niet uit, dan kun je (eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon) schriftelijk een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Yorneo.

### De klachtencommissie

Het doel van de klachtencommissie is middels het horen van alle betrokken partijen en het onderzoeken van de klacht, de directie van Yorneo te adviseren over mogelijke oplossingen. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen die benoemd zijn door de directie van Yorneo. De leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht en geen van de leden werkt bij Yorneo.

### Een klacht indienen

Een klacht kan schriftelijk (per brief of e-mail) ingediend worden bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. In de klacht staan in ieder geval deze punten vermeld:

- Wat is er wanneer en waar gebeurd?
- Wie waren erbij betrokken?
- Wat is precies de reden van de klacht?
- De datum en plaats van het indienen van de klacht
- Je eigen naam, adres en telefoonnummer(s)
- De brief is ondertekend met je handtekening

### Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht stuurt de secretaris deze door naar de voorzitter van de klachtencommissie. De voorzitter leest de klacht en laat je binnen vijf werkdagen weten of de klacht in behandeling wordt genomen. Als de klacht in behandeling is genomen wordt degene over wie de klacht is ingediend geïnformeerd en krijgt hij/zij de tijd om schriftelijk te reageren.

### Uitnodiging voor bijeenkomst

Binnen zes weken na de klachtdatum wordt je en degene over wie de klacht is ingediend uitgenodigd voor een bijeenkomst. In deze bijeenkomst krijgt iedereen de gelegenheid zijn/haar verhaal te vertellen.



### **Advies van de klachtcommissie**

Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht stuurt de voorzitter een brief naar de directie van Yorneo. Daarin staan de bevindingen, de conclusies en (eventueel) het advies over de stappen die de directie zou kunnen ondernemen. Een kopie van deze brief gaat naar jou en naar de andere partij. De directie laat je binnen tien weken na de klachtdatum per brief weten wat zij met het advies van de commissie gaat doen.

### **Contact Klachtencommissie Yorneo**

Ambtelijk secretaris

Postbus 114, 9400 AC Assen

T (0592) 367 979

E [klachtencommissie@yorneo.nl](mailto:klachtencommissie@yorneo.nl)

Voor ondersteuning bij het indienen van een klacht kun je contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Het Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en Zorgbelang Drenthe voeren de functie vertrouwenspersoon in samenwerking uit. De vertrouwenspersoon is te bereiken via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of kijk voor meer informatie op de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl).