

Klachtenreglement Take your time out

Inleiding

In dit klachtenreglement is vastgelegd hoe er met klachten wordt omgegaan van cliënten en andere betrokkenen. Onder een klacht wordt het volgende verstaan: *“Het uiten van onvrede over de dienstverlening of bejegening van Take your time out.”* Take your time out hecht grote waarde aan openheid rondom klachten en fouten. Hierbij streeft Take your time out naar het leren van fouten, welke alleen mogelijk is indien cliënten en andere betrokkenen de kans krijgen kenbaar te maken wanneer zij niet tevreden zijn over Take your time out. Bij voorkeur meldt een cliënt of betrokkene(n) de klacht in dialoog, waarna er naar oplossingen gezocht kunnen worden. Take your time out is ook aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

De volgende personen mogen een klacht indienen: (jeugd) cliënten, ouder(s), zonder gezag, voogd(en), degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder en een nabestaande.

Te ondernemen stappen

In dit klachtenreglement is vastgelegd hoe je jouw klacht in kan dienen en hoe Take your time out met de ingediende klachten omgaat. Hierbij is het streven om de klacht zoveel als mogelijk in dialoog op te lossen. Echter ben je vrij om je klacht op een andere wijze kenbaar te maken; indien je liever je klacht direct bij Klachtenportaal Zorg neer wil leggen is dit ook mogelijk. Mocht je na een interne klacht ontevreden zijn over de afhandeling van Take your time out ben je altijd nog vrij contact op te nemen met de externe geschilleninstantie. Je kan hierbij kiezen om een externe klachtenfunctionaris te betrekken die bemiddelt, óf je klacht in te dienen bij de klachtencommissie, die de klacht zonder jou te betrekken oppakt.

Klacht indienen bij Take your time out

Kies je ervoor om je klacht direct bij Take your time out kenbaar te maken kan je direct contact opnemen met jouw persoonlijke begeleider. Hierbij willen we je stimuleren een probleem zo vroeg mogelijk aan te duiden, zodat we jou zo snel mogelijk kunnen helpen voordat onvrede groeit. Je kan ervoor kiezen dit telefonisch, in persoon of per e-mail te doen. Jouw persoonlijke begeleider zal deze klacht binnen 6 weken met jou oppakken en op zoek gaan naar een passende oplossing. Je kan er ook voor kiezen direct contact op te nemen met Trudi Augustus (eigenaar Take your time out).

Contactgegevens:

Trudi Augustus
06 22368603
trudi@takeyourtimeout.nl

Klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg

Indien jouw klacht na contact met Trudi nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wanneer je onafhankelijk van Take your time out een klacht wil indienen, kan je deze klacht voorleggen aan de externe geschilleninstantie van Take your time out. Hiervoor heeft Take your time out een lidmaatschap afgesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Je kan hier rechtstreeks schriftelijk contact mee opnemen op verschillende manieren:

- Het invullen van een klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl
- Door contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl
- Door een klachtenbrief te sturen naar Westerstraat 117, 1601AD te Enkhuizen.

Indien je ondersteuning wil bij het gesprek met Take your time out kan er een externe klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. Je kan de klacht ook indienen zonder betrokken te worden; De klacht komt, indien KPZ deze kan behandelen, terecht bij de klachtencommissie, bestaande uit 3 leden. Zij beslissen of jouw klacht gegrond (je krijgt hier gelijk) of ongegrond (je krijgt hierbij geen gelijk) is. Deze uitspraak krijg je binnen 6 weken na ontvangst van de klacht te horen. Indien jij in je gelijk bent gesteld moet Take your time out terugkoppelen hoe de klacht verder afgehandeld wordt. Het kan ook voorkomen dat de Klachtencommissie een advies geeft aan Take your time out, waarna Take your time out binnen 4 weken contact met jou moet opnemen om je te informeren hoe zij dit oppakken.

Overig

Kosten indienen klacht

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van de klacht.

Reglement in werking

Dit reglement is 21-01-2022 in werking gesteld.

Bewaartermijn

De ingediende klacht wordt maximaal 2 jaar bewaard en zal daarna uit alle systemen verwijderd worden.