



Heb je een klacht of ben je niet tevreden?

Informatie voor cliënten over onze klachtenregeling

Ondanks alle zorgvuldigheid in de uitvoering van onze hulp/dienstverlening kunnen er situaties ontstaan die tot een klacht kunnen leiden. Een klacht kan bijvoorbeeld zijn ontevreden zijn over de hulpverlening, de besluiten die genomen zijn of een bepaald gedrag van een medewerker. Een klacht is niet altijd te voorkomen. Dit is vervelend, maar we kunnen er ook van leren en iets veranderen in jouw belang en in het belang van andere cliënten. Onze uitgangspunt is met elkaar in gesprek gaan en in gesprek blijven. Dit vinden wij belangrijk voor de samenwerking en kunnen wij de bestaande hulp verbeteren. Wij vinden jouw mening belangrijk.

Bij wie kun je met een klacht terecht?

Het bespreken van een klacht kan en is soms moeilijk. We vragen je wel je klacht te bespreken. Je kunt bij elk gesprek iemand meenemen die je tot steun is en/of je eigen vertrouwenspersoon. Je kiest zelf bij wie je je klacht wil indienen en hoe, mondeling of schriftelijk. Je kan je klacht ook bespreken met een medewerker waar je vertrouwen in hebt, maar ook bij de interne klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon van het Advies-en Klachtenbureau (AKJ). Je kunt je klacht ook mailen naar klacht@toh-plus.nl

We proberen samen met jou tot een oplossing te komen!

Vertrouwenspersoon

Soms is het best lastig en spannend om een vervelende ervaring te bespreken. Wij adviseren daarom iemand mee te nemen die je vertrouwt en je kan steunen. Je kan ook de vertrouwenspersoon vragen van het Advies- Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Hier kan je gratis gebruik van maken en kun je bereiken via telefoon 088 555 10 00 of e-mail: info@akj.nl of spreek de vertrouwenspersoon die met regelmaat onze cliënten van TOH-Plus komt bezoeken.

Onafhankelijke klachtencommissie

Je kunt met je klacht ook terecht bij de externe klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie. Dit kan meteen of wanneer je niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de medewerker(s) van Time Out Huis Plus. Deze klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit personen die geen enkele relatie en binding hebben met het Time Out Huis Plus.

De klachtencommissie gaat altijd vertrouwelijk met je klacht om en heeft geheimhoudingsplicht. Geef in je klacht aan wat er is gebeurd, waar, wanneer met wie en wat je mening is over wat er is gebeurd.

De e-mail kan je sturen naar: klachtencommissie@toh-plus.nl

Heb je nog vragen over deze klachtenregeling? Mail dan naar: info@timeouthuis-gelderland.nl