

Klachtenformulier

Stichting Atletico Activering

Dit formulier kan worden gebruikt door cliënten, vertegenwoordigers of betrokkenen om een klacht in te dienen over de dagbesteding of begeleiding van Stichting Atletico Activering.

Het formulier wordt vertrouwelijk behandeld.

1. Gegevens klager

Naam:

Geboortedatum (indien van toepassing):

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Relatie tot cliënt (indien niet de cliënt zelf):

2. Gegevens cliënt (indien van toepassing)

Naam cliënt:

Geboortedatum cliënt:

3. Omschrijving van de klacht

Datum of data waarop de klacht betrekking heeft:

Omschrijving van de klacht

(Gelieve zo duidelijk en concreet mogelijk te beschrijven wat er is gebeurd):

4. Betrokken personen of situatie

Welke personen, locaties of situaties zijn betrokken bij de klacht?
(Bijvoorbeeld begeleider(s), andere cliënten, dagbestedingsgroep, locatie):

5. Is de klacht al besproken?

Is de klacht al besproken met een begeleider of medewerker van Stichting Atletico Activering?

- Ja
 Nee

Zo ja, met wie en wat was de uitkomst?

6. Gewenste oplossing of verwachting

Wat verwacht u van de behandeling van deze klacht?

7. Datum en ondertekening

Plaats:

Datum:

Naam klager:

Handtekening klager:

8. Ontvangst en behandeling

(in te vullen door Stichting Atletico Activering)

Datum ontvangst klacht:

Naam behandelaar klacht:

Datum ontvangstbevestiging (binnen 5 werkdagen):

Datum eerste inhoudelijke reactie:

Uiterste datum afhandeling (binnen 6 weken):

Vervolgstappen / afspraken:

9. Informatie over de klachtenprocedure

Stichting Atletico Activering behandelt klachten conform de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** en de geldende **klachtenregeling**.

Interne behandeling

- Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager **binnen 5 werkdagen** een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- De klacht wordt in principe **binnen 6 weken** afgehandeld.
- Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal worden verlengd met maximaal **4 weken**. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Klachtenfunctionaris

De klager kan zich kosteloos laten ondersteunen door een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**.

Geschilleninstantie

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Stichting Atletico Activering is aangesloten:

Erisietsmisgegaan.nl

Geschilleninstantie Zorg

Registratienummer: **CIBG/EGi 27349.2**

Website: www.erisietsmisgegaan.nl

10. Privacy en vertrouwelijkheid

- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht.
- Klachten worden geregistreerd en bewaard conform de wettelijke bewaartermijnen.
- De klager heeft recht op inzage in de eigen gegevens en kan verzoeken om correctie.