

KLACHTENFORMULIER

Stichting Joutou SportZorgcentrum

U mag dit formulier gebruiken om een klacht in te dienen, maar dat is niet verplicht.

Heeft u hulp nodig bij het invullen? De vertrouwenspersoon kan u daarbij helpen.
U kunt uw klacht ook rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtencommissie indienen.

1. Gegevens van degene die de klacht indient

Voornaam en achternaam:

.....

Adres:

.....

Postcode en woonplaats:

.....

Telefoonnummer:

.....

E-mailadres:

.....

Ik ben:

☐ de jeugdige/cliënt zelf

☐ ouder met gezag

☐ ouder zonder gezag

☐ voogd/wettelijk vertegenwoordiger

☐ pleegouder

☐ gemachtigde van de jeugdige/ouder

☐ anders, namelijk:

2. Gegevens van de jeugdige

Alleen invullen wanneer de klacht betrekking heeft op een jeugdige en u niet zelf de jeugdige bent.

Naam jeugdige:

.....

Geboortedatum:

.....

Cliëntnummer, indien bekend:

.....

3. Waar gaat uw klacht over?

Naam medewerker(s), indien bekend:

.....

Functie medewerker(s), indien bekend:

.....

Datum of periode waarop de klacht betrekking heeft:

.....

Locatie, indien van toepassing:

.....

4. Beschrijf uw klacht

Vertel in uw eigen woorden wat er is gebeurd en waarover u niet tevreden bent.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Wat had volgens u anders moeten gebeuren?

.....
.....
.....
.....

6. Heeft u de klacht al met iemand besproken?

☐ Nee

☐ Ja, met de betrokken medewerker

☐ Ja, met een leidinggevende

☐ Ja, met de vertrouwenspersoon

☐ Anders, namelijk:

Wanneer was dit?

.....

Wat was hiervan het resultaat?

.....

.....

.....

7. Wat zou voor u een passende oplossing zijn?

Wat hoopt u dat Stichting Joutou SportZorgcentrum of de klachtencommissie met uw klacht doet?

.....

.....

.....

.....

8. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon

☐ Ik wil graag dat de vertrouwenspersoon contact met mij opneemt.

☐ Ik heb al contact met een vertrouwenspersoon.

☐ Ik wil ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

☐ Ik heb op dit moment geen ondersteuning van een vertrouwenspersoon nodig.

9. Hoe wilt u dat uw klacht wordt behandeld?

- ☐ Ik wil eerst proberen mijn klacht via een gesprek/bemiddeling op te lossen.
- ☐ Ik wil dat mijn klacht wordt doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie.
- ☐ Ik wil mijn klacht rechtstreeks door de onafhankelijke klachtencommissie laten behandelen.
- ☐ Ik wil hierover eerst overleggen met de vertrouwenspersoon.

10. Wilt u iemand meenemen of u laten bijstaan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Naam:

.....

Relatie/functie:

.....

Contactgegevens, indien van toepassing:

.....

11. Bijlagen

Heeft u documenten die uw klacht kunnen verduidelijken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk:

.....

.....

Stuur alleen documenten mee die noodzakelijk zijn voor de behandeling van uw klacht.

12. Contact

Hoe mogen wij bij voorkeur contact met u opnemen?

- ☐ Telefoon
- ☐ E-mail
- ☐ Brief
- ☐ Via mijn vertrouwenspersoon

Zijn er momenten waarop wij u bij voorkeur wel of niet kunnen bereiken?

.....

13. Verklaring

Ik verklaar dat ik bovenstaande informatie naar beste weten heb ingevuld.

Ik begrijp dat de gegevens uit dit formulier worden verwerkt voor de behandeling van mijn klacht en dat noodzakelijke informatie kan worden gedeeld met de onafhankelijke klachtencommissie en, voor zover noodzakelijk voor hoor en wederhoor, met degene over wie wordt geklaagd.

Plaats:

.....

Datum:

.....

Naam:

.....

Handtekening:

.....

Waar kunt u dit formulier indienen?

Via de vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon Stichting Joutou SportZorgcentrum

Naam: J. Arens

E-mail: vertrouwenspersoon@joutou-sportzorgcentrum.nl

Telefoon: +31 6 48669019

De vertrouwenspersoon kan u helpen uw klacht te bespreken, op papier te zetten en – als u dat wilt – door te sturen naar de onafhankelijke klachtencommissie.

Rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtencommissie

Klachtencommissie Stichting Joutou SportZorgcentrum

Voorzitter: **A. Vink**

Lid: **R. Wijnhoven**

Lid: **R. Deijkers**

E-mail: klachtencommissie@joutou-sportzorgcentrum.nl

Postadres: Kreuzelweg 3c, 5961 NM Horst a/d Maas

U bent **niet verplicht** eerst met de vertrouwenspersoon of een medewerker te spreken. U mag uw klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.

Onafhankelijke ondersteuning

U kunt als jeugdige, ouder of verzorger ook kosteloos ondersteuning vragen aan **Jeugdstem – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp**.

Alleen in te vullen door Stichting Joutou SportZorgcentrum / klachtencommissie

Datum ontvangen:

.....

Klachtnummer:

.....

Ontvangen door:

.....

Ontvangstbevestiging verzonden op:

.....

Doorgeleid naar:

☐ Vertrouwenspersoon

☐ Klachtencommissie

☐ Bestuur/directie

☐ Anders:

Datum behandeling:

.....

Datum uitspraak/afsluiting:

.....

Verbetermaatregel(en) geregistreerd:

☐ Ja

☐ Nee

☐ Niet van toepassing

Datum administratieve afsluiting:

.....