

# Klachten- en Bezwaarregeling

Inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. Definities
3. Indienen van klachten en bezwaren
4. Behandeling van klachten en bezwaren
5. Vertrouwelijkheid en privacy
6. Slotbepalingen

## 1. Inleiding

De klachten- en bezwaarregeling van Stichting Je Leefstijl Als Medicijn heeft als doel een helder en toegankelijk proces te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten en bezwaren. De stichting streeft ernaar om elke klacht of bezwaar serieus te nemen en adequaat te reageren om de dienstverlening te verbeteren en eventuele geschillen op te lossen.

## 2. Definities

Klacht:

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een handeling, beslissing of dienst van de stichting.

Bezwaar:

Een schriftelijke uiting van protest tegen een genomen beslissing van de stichting die een direct belang heeft bij deze beslissing.

## 3. Indienen van klachten en bezwaren

a. Klachten

Klachten kunnen worden ingediend via een daartoe bestemd klachtenformulier, te verkrijgen via de website. Klachten moeten binnen 5 werkdagen na het voorval of de dienstverlening worden ingediend.

b. Bezwaren

Bezwaren moeten schriftelijk worden ingediend bij de stichting en worden ondertekend door de indiener(s). Bezwaren moeten binnen 2 weken na ontvangst van de beslissing worden ingediend.

## 4. Behandeling van klachten en bezwaren

a. Ontvangstbevestiging

De stichting stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht/bezwaar een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager/bezwaarmaker.

b. Behandeling

Klachten en bezwaren worden behandeld door de klachtencommissaris. Deze heeft als taak om de klacht of het bezwaar grondig te onderzoeken en hierover advies uit te brengen aan het bestuur van de stichting. Mocht dit niet leiden tot de gewenste oplossing én de klager is betalend lid van stichting Je Leefstijl Als Medicijn, dan wordt de klacht in overleg met de klager afgehandeld door onze externe klachtencommissie van PGO.

c. Termijn afhandeling

De klachtencommissaris streeft ernaar om de klacht/bezwaar binnen 4 weken af te handelen. Als er meer tijd nodig is voor onderzoek, zal de klager/bezwaarmaker hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

d. Besluitvorming

Het bestuur van de stichting neemt op basis van het advies van de klachtencommissaris een besluit over de klacht/bezwaar. Dit besluit wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de klager/bezwaarmaker.

## 5. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten en bezwaren worden vertrouwelijk behandeld. De stichting zal de persoonsgegevens van de klager/bezwaarmaker alleen gebruiken voor de behandeling van

de klacht/bezwaar en zal deze niet zonder toestemming aan derden verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht is.

## 6. Slotbepalingen

Deze klachten- en bezwaarregeling kan te allen tijde worden gewijzigd door het bestuur van de stichting. Gewijzigde versies worden gepubliceerd op de website van de stichting.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Stichting "Je leefstijl als medicijn" september 2023

Wim Tilburgs



## Klachtenformulier

Naam klager/bezwaarmaker:

Datum indiening klacht:

**Contactgegevens:**

- Adres:

- Telefoonnummer:

- E-mailadres:

**Beschrijving van de klacht:**

(Geef hier een gedetailleerde beschrijving van de klacht, inclusief relevante data, betrokken partijen, en andere relevante informatie.)

**Beschrijving van de gewenste oplossing:**

(Geef hier aan wat je hoopt te bereiken met het indienen van deze klacht.)

**Heb je deze klacht al elders ingediend? Zo ja, waar en wat was de uitkomst?**

Ondertekening:

Ik verklaar dat bovenstaande informatie naar waarheid is ingevuld en dat ik akkoord ga met de behandeling van mijn klacht volgens de geldende klachten- en bezwaarregeling van de Stichting Je Leefstijl Als Medicijn.

Handtekening klager/bezwaarmaker:

Datum handtekening:

**Graag dit klachtenformulier indienen bij:**

Verzend je klacht per post aan Stichting Je Leefstijl Als Medicijn t.a.v. bestuur, Kromme Geer 95, 5709 ME Helmond of per mail aan: [info@jeleefstijlalsmedicijn.nl](mailto:info@jeleefstijlalsmedicijn.nl)

Belangrijke opmerkingen voor de klager/bezwaarmaker:

- Zorg ervoor dat je het klachtenformulier zo volledig mogelijk invult om een snelle en effectieve behandeling van je klacht mogelijk te maken.
- Het is raadzaam om kopieën van alle relevante documenten en correspondentie bij te voegen om je klacht te ondersteunen.
- Zorg ervoor dat je het klachtenformulier ondertekent voordat je het indient, omdat ondertekening vereist is om de klacht in behandeling te nemen.

