



Klachtenreglement Stichting Attifa

Ieder zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. Stichting Attifa heeft deze klachtenregeling ondergebracht bij een externe onafhankelijke Klachtencommissie.

Onze ervaring is dat cliënten niet snel een klacht indienen. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat wij daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Bovendien kunnen wij van klachten leren en maatregelen treffen om te voorkomen dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

De medewerkers van Stichting Attifa zetten zich volledig in om de beste begeleiding en ondersteuning te bieden. Toch is het mogelijk dat cliënten niet tevreden zijn over de door ons geboden zorg. Zo kan iemand bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met hem of haar omgaat. Of waren er van tevoren andere verwachtingen over de zorg en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden onze cliënten aan daar niet mee rond te blijven lopen maar hun klachten te melden. Hieronder informeren we u graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.

Klachtopvang Stichting Attifa

U meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor uzelf kan het goed zijn het volgende in gedachten te houden:

- Meld uw klacht meteen;
- Wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan met klachtenmedewerker; probeer eventueel al van tevoren de klacht kort en krachtig via het klachtenformulier op papier te zetten en aan de klachtenmedewerker te overhandigen;
- Probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken.

De klachtenmedewerker van Attifa neemt uw klacht aan en bespreekt samen met u de vervolgstappen. De klachtenmedewerker ondersteunt u bij het indienen van uw klacht bij de externe klachtenfunctionaris van klachtenportaal.

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

- Brief per post naar: Stichting Attifa, Amerikalaan 199, 3526 VD Utrecht.
- Klachtenformulier opvragen bij de klachtenmedewerker
- Via de email: info@attifa.nl
- Telefonisch: 030-3031031

[Externe klachtencommissie](#)

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing. Heeft de klachtopvang de onvrede niet weg genomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen?

In dat geval kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie bij Klachtenportaal Zorg B.V. – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen

- Via de email: info@klachtenportaalzorg.nl
- Of vul op de website www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.