

Bijlagen

BIJLAGE 1: KLACHTENFORMULIER

Datum van de feiten of beslissing die aanleiding geven tot de klacht :

Naam en voornaam van de gebruiker :

Gewenste wijze van mededeling van het resultaat van de klacht :

Of per e-mail naar het volgende adres

Of per post naar het volgende adres

Reden voor de klacht :

De gebruiker verklaart dat hij/zij de voorwaarden van de bijgevoegde klacht heeft gelezen, aanvaard en begrepen¹.

Datum van ontvangst van het formulier :

HANDTEKENING VAN DE GEBRUIKER :	HANDTEKENING VAN DE DIENST:
---------------------------------	-----------------------------

(bevestiging van ontvangst)

¹ Met gelezen, aanvaard en begrepen wordt bedoeld dat de gebruiker schriftelijk, mondeling of door lezing op de hoogte is gebracht van de modaliteiten van het indienen van klachten, de ontvankelijkheid ervan, de behandeling ervan en de mededeling van het resultaat.

BIJLAGE 2: KLACHTENPROCEDURE

Wanneer een gebruiker een klacht wil indienen bij Nativitas, moet dit gebeuren door het formulier in te vullen dat deel uitmaakt van deze bijlage (Bijlage 1).

Om de klacht ontvankelijk te verklaren, moet de gebruiker een rechtstreeks verband hebben met de reden van de klacht: de klacht moet voortvloeien uit een feit of beslissing die voor de klager zelf negatieve gevolgen heeft. Bovendien moet de klacht binnen 3 werkdagen na het feit of de beslissing waarop de klacht betrekking heeft, persoonlijk worden overhandigd aan een verantwoordelijke persoon.

Dit formulier moet door de gebruiker worden ingevuld met vermelding van zijn naam, voornaam en de datum waarop het feit/de feiten of het besluit dat aanleiding geeft tot de klacht zich heeft voorgedaan.

De gebruiker legt in enkele woorden de reden van zijn/haar klacht uit. Als de gebruiker niet in staat is zijn/haar klacht te schrijven, kan hij/zij daarbij geholpen worden. De persoon die schrijft en eventueel vertaalt, zet de woorden van de gebruiker over. De klacht wordt vervolgens door de gebruiker ondertekend.

De persoon die verantwoordelijk is voor de ontvangst van het formulier vult de datum van ontvangst in en ondertekent deze.

Vervolgens geeft hij een kopie van het formulier en de bijlage aan de klager.

Hij informeert hem ook over de klachtenprocedure door het huishoudelijk reglement voor te lezen.

Zodra de procedure is afgerond, wordt de beslissing over het beroep of de klacht binnen 5 werkdagen nadat de aanvraag is ingediend, per brief of e-mail aan de klager meegedeeld.