

Klachtenformulier

Beschrijving klacht

Algemeen

Datum melding :

Opgenomen :

Interne of externe klacht :

Clïentgegevens

Naam :

Adres :

Plaats + Postcode :

Telefoon :

Geboorte datum :

Behandelend medewerker :

Klachtgegevens

Wat is de klacht? :

.....

.....

.....

.....

Oorzaak klacht? :

.....

.....

.....

.....

Maatregelen m.b.t. klacht

Welke maatregelen (corrigerende en/of preventieve) zijn / moeten er getroffen worden?

.....

.....

.....

Wie zijn erbij betrokken?

.....

Evaluatie van de verbeteractie(s)

Datum:

Datum:

Evaluatie klacht

Oplossing klacht (zorginstelling moet in beginsel binnen 6 weken een beslissing nemen over de klacht. Het is mogelijk om deze termijn met 4 weken te verlengen. De klager moet hierover dan wel worden geïnformeerd).

Indien de klacht is opgelost:

Wanneer?

Bent u als cliënt hierover tevreden?

Bent u als betrokken medewerker

hierover tevreden?

Indien de klacht **niet** is opgelost (volgens cliënt):

Waarom is de klacht niet opgelost (cliënt)?

.....

.....

.....

.....

Wat moet de organisatie doen om de klacht op te lossen?

.....

.....

.....

.....

Wat moet de organisatie doen om herhaling te voorkomen? Vervolgtraject beschrijven.

.....

.....

.....

.....

Afgehandeld

Datum:

Handtekening voor akkoord:

Cliënt:

Betrokken medewerker:

Directie: