

Klachtenformulier

Beschrijving klacht

Algemeen

Datum melding :

Opgenomen door :

Cliëntgegevens

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 1:

Datum 2:

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:

.....

.....

.....