

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:
- 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: