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: