

# Klachtenformulier

## Beschrijving klacht

### Algemeen

Datum melding : .....

Opgenomen door : .....

### Cliënt-/ medewerkersgegevens

Naam : .....

Adres : .....

Plaats + Postcode : .....

Telefoon : .....

Geboortedatum : .....

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: