

## Klachtenformulier

### Beschrijving klacht

#### Algemeen

Datum melding : .....

Opgenomen door : .....

#### Clïëntgegevens

Naam : .....

Adres : .....

Plaats + Postcode : .....

Telefoon : .....

Geboortedatum : .....

Begeleidend 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: