

## Beschrijving klacht

**U hoeft alleen de beschrijving van de klacht in te vullen.**

### Algemeen

Datum melding : .....

### 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: