

Klachtenformulier

Wanneer u ontevreden bent of een klacht heeft over uw zorg-/ hulpverlening, dan kunt u dit kenbaar maken met behulp van dit formulier.

Klachtenformulier

Clientgegevens

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

1. Welke zorgsoort betreft uw klacht?

- Wet maatschappelijke ondersteuning
- Individuele begeleiding
- Jeugdwet
- Anders, nl: _____

2. Wat is het onderwerp van uw klacht?

- De informatieverstrekking
- Telefonisch bereikbaarheid
- Wijze van zorg- en dienstverlening
- Werkhouding of bejegening medewerkers
- Nakomen van afspraken
- Handelen zonder overleg met u of uw toestemming
- De indicatie / de Zorgregistratie
- De rekeningen / het CAK
- Anders, nl: _____

3. Geef een beschrijving van uw klacht?

4. Hoe kan uw klachten worden opgelost?

5. In te vullen door de manager

Oorzaak klacht?

Intern

- Miscommunicatie
- Planningsfout
- Niet terugbellen
- Anders, nl: _____

Extern

- Openbaar vervoer
- Weeromstandigheden
- Ongeval
- Anders, nl.: _____

6. Genomen maatregelen en afhandeling klacht/ontevredenheid

Welke maatregelen is genomen ter voorkoming van herhaling?

Is hiermee, naar uw indruk, de klacht/ontevredenheid adequaat afgehandeld?

- Ja
- Nee, omdat:
