

Beschrijving klacht			
Datum klacht			
Opgenomen door			
Client gegevens			
Naam			
Adres			
Telefoon		Geb. datum	
Behandelend medewerker			
Klacht gegevens			
Wat is de klacht?			
Wat is de oorzaak?			

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.

Maatregelen m.b.t. de klacht

Welke maatregelen (corrigerende en/of preventieve) zijn/moeten er getroffen worden?	
Wie zijn erbij betrokken?	

Evaluatie van de verbeteracties

Datum	
Datum	

Evaluatie klacht – indien opgelost

Wanneer?	
Bent u als client hierover tevreden?	
Bent u als betrokken medewerker hierover tevreden?	

Evaluatie klacht – indien niet opgelost (volgens client)	
Waarom is de klacht niet opgelost (client)	
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 akkoord client	
Handtekening betrokken medewerker	
Handtekening directie	