

## 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

#### Clïëntgegevens

Clïëntnummer: \_\_\_\_\_ Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Type melding:  ontevreden  klacht

#### 1. Welke zorgsoort betreft uw klacht?

- Wet maatschappelijke ondersteuning
  - Huishoudelijke hulp
  - 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 klacht 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

---

---

---

---