



KLACHTENFORMULIER

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

Cliëntgegevens

Cliëntnummer: _____ 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 van de klacht/ontevredenheid

Intern

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

Extern

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

6. Genomen maatregelen en afhandeling klacht/ontevredenheid

Welke maatregelen zijn genomen ter voorkoming van herhaling?

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

- ☐ Ja
- ☐ Nee, omdat
