

Klachtenformulier



In te vullen door de klager

Mijn klacht betreft het volgende: _____

Ik heb mijn klacht besproken met: _____

Dit heeft geleid tot: _____

Ik wil graag een gesprek over mijn klacht met:

- de contactverzorgende
- het afdelingsmanager
- het locatiemanager
- de vertrouwenspersoon
- de klachtencommissie

Naam: _____

Adres: _____

Telefoon: _____

Datum: _____ **Handtekening:** _____

Wilt u het klachtenformulier in de klachtenbrievenbus bij de receptie deponeren. De vertrouwenspersoon leegt 1 x per week de klachtenbus en zal uw klacht op vertrouwelijke basis doorgeven aan de gesprekspartner van uw keuze. Deze neemt spoedig contact met u op.

Klachtenregeling ZorgContact
t.a.v. de vertrouwenspersoon
p/a Bramenlaan 2
2116 TR Bentveld

Afhandeling klacht

In te vullen door ZorgContact

Wijze van indiening klacht:

- Mondeling
- Schriftelijk

De aanmelding van deze klacht vond plaats op: _____
(datum)

De klacht is in behandeling genomen door: _____
(naam/functie medewerker)

Ondernomen maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn*:

*(a.u.b. datum en actie benoemen en kopie van gespreksverslagen toevoegen)

De aangeklaagde is op de hoogte gesteld op: _____
(datum)

Door: _____
(naam/functie medewerker)

Vervolgacties: _____

Terugrapportage naar de klager over de afhandeling van deze klacht:

vond plaats op : _____ (datum)

Door: _____ (naam/functie medewerker)

Eventuele toelichting: _____

Uitkomsten klachtenafhandeling

- Klacht is naar tevredenheid afgehandeld
- Klager dient klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie
- Anders, te weten _____

Checklist afronding klachtenbehandeling (aanvinken als het is gebeurd):

- Klager is geïnformeerd over het feit dat het klachtendossier door de vertrouwenspersoon wordt gearchiveerd en na 5 jaar vernietigd. Klager is op de hoogte dat de gegevens anoniem worden verwerkt in periodieke rapportages, het maatschappelijk jaarverslag en adviezen voor verbeteracties aan ZorgContact.
- E-mails en digitale documenten aangaande de afhandeling van de klacht zijn verwijderd; papieren die niet in het klachtendossier bewaard worden, zijn vernietigd.
- Het papieren klachtendossier is overhandigd aan de vertrouwenspersoon ten behoeve van geanonimiseerde rapportage en archivering.