

Klachtenreglement Herfstzön

Status en datum	Geldig en evaluatie	Aantal pagina's	Bijlagen
Definitief 19 mei 2015 (het vorige, tot eind 2015 verlengde reglement, vervalt hiermee)	Geldig tot 2018 Evaluatiedatum mei 2016	21	2 regulier- en uitgebreid klachtenformulier

Voorwoord

Dit klachtenreglement is afgeleid van de algemene modelklachtenregeling van ActiZ (organisatie van zorgondernemers) en de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden).

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : Stichting woon- en zorgcentrum Herfstzön
 - b. Directeur Bestuurder : de Directeur Bestuurder van Stichting Herfstzön;
 - c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 9 van deze regeling;
 - d. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of

- maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, binnen de kaders van de afgesloten zorg- en/of serviceovereenkomsten, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid;
- i. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- j. cliëntenvertrouwenspersoon: de door de zorgaanbieder aangewezen persoon die belast is met de opvang (waaronder tevens te vatten: informatie, advies en bijstand) bij klachten.

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. de locatiemanager;
- d. de Directeur Bestuurder;
- e. de cliëntenvertrouwenspersoon;
- f. de klachtencommissie.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. De afhandeling geschiedt middels het klachtenformulier. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 5 De medewerker en de leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit naar de in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en op de mogelijkheid van klagen bij de leidinggevende of de directie of de cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan de leidinggevende, stelt deze de klager in de gelegenheid om de klacht met haar/hem te bespreken.

De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 De Directeur Bestuurder

1. De Directeur Bestuurder kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de andere mogelijkheden, waaronder de cliëntenvertrouwenspersoon.
2. Indien de Directeur Bestuurder een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Directeur Bestuurder de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7 De cliëntenvertrouwenspersoon

1. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de procesresultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de cliëntenvertrouwenspersonen schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Directeur Bestuurder. De cliëntenvertrouwenspersonen kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 8 Klachtencommissie

1. De Directeur Bestuurder stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Directeur Bestuurder ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 28 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Directeur Bestuurder stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft drie leden. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, secretaris en een lid.
2. De Directeur Bestuurder benoemt de leden van de klachtencommissie. De Directeur Bestuurder benoemt de voorzitter van de klachtencommissie in functie. De commissie kent slechts leden die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder.
3. De Directeur Bestuurder stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Directeur Bestuurder stelt de Cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Directeur Bestuurder.
2. De Directeur Bestuurder ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Directeur Bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Directeur Bestuurder ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Directeur Bestuurder de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 11 Ambtelijk secretaris

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan in bijzondere gevallen aan de Directeur Bestuurder vragen om tijdelijk een ambtelijk secretaris ter beschikking te stellen. Indien dit gehonoreerd wordt, dan verricht de ambtelijk secretaris zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 12 Indienen van een klacht

1. Klachten dienen schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure mits dit vooraf wordt gemeld. Indien dit onkosten met zich meebrengt, dan draagt de klager hiervoor zelf de kosten.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt (zorgleefplan), dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en vraagt hiervoor de cliënt, of diens wettelijke vertegenwoordiger, hiervoor om toestemming.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de

gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure mits dit vooraf wordt gemeld. Indien dit onkosten met zich meebrengt, dan draagt de aangeklaagde hiervoor zelf de kosten.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Termijn van behandeling

De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 14 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met de leden. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 15 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met de leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 16 Melding van een klacht aan de Directeur Bestuurder

1. De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Directeur Bestuurder als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Directeur Bestuurder. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Directeur Bestuurder.
3. De voorzitter van de klachtencommissie verzoekt de Directeur Bestuurder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Directeur Bestuurder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 17 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Directeur Bestuurder maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 16, betreffende onverantwoorde zorg met een structureel karakter, dan meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Directeur Bestuurder, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de Directeur Bestuurder, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 18 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directeur Bestuurder, laten adviseren door deskundigen, mits voorheen gemeld. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 19 Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in Herfstzon vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 20 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 21 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Directeur Bestuurder.

Artikel 22

Oordeel Directeur Bestuurder

1. De Directeur Bestuurder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de Directeur Bestuurder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Directeur Bestuurder vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 23 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie (en de eventuele ambtelijk secretaris) zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wet klachtenrecht cliënten zorgsector (WKCZ) noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 24

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 25 Beroepsmogelijkheid

De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen binnen drie

maanden na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorginstellingen.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 26 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 27 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 28 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directeur Bestuurder. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie. Ieder jaar vindt in maart de jaarvergadering tussen de Directeur Bestuurder en de klachtencommissie plaats waarin het verslag wordt besproken.
2. De Directeur Bestuurder geeft in het Jaarverslag van de instelling aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen aanvulling op het reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Directeur Bestuurder daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Directeur Bestuurder onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 29 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Directeur Bestuurder maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschrift van deze regeling wordt onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde Cliëntenraad.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 30 Evaluatie

1. De Directeur Bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Directeur Bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De Directeur Bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de Cliëntenraad.

Artikel 31 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Directeur Bestuurder.

Artikel 32 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

Artikel 33 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directeur Bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Directeur Bestuurder ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Directeur Bestuurder ter advisering voor aan de Cliëntenraad.

Artikel 34 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 18 mei 2015

Bijlage 1: Klachtenformulier (regulier)

Bijlage 2: Uitgebreid klachtenformulier (bij complexe of grote klacht)

Klachtenformulier (regulier)

Naam indiener klacht:

Bereikbaar op:

Naam van degene bij wie de klacht is ingediend:

Datum van indienen klacht:

Datum van van voorval
klacht:

Aard van de klacht:

.....
.....
.....
.....

> *Kopie naar beleidsmedewerker.*

Afhandeling van de klacht:

Door:

.....
.....
.....
.....

Oplossingen en afspraken:

.....
.....
.....

Akkoord afhandeling klacht:

Indiener klacht: Datum:

Leidinggevende (Klachtafhandelaar) Datum:

Directie: Datum:

> *Dit originele klachtenformulier naar secretariaat in map klachten*

UITGEBREID KLACHTENFORMULIER

Persoonsgegevens

Indiener van de klacht

1. Naam klachtindiener:
Adres:
Telefoon:

2. Namens wie wordt geklaagd? (*indien van toepassing*)
Naam:
Adres:
Telefoon:

Ontvanger van de klacht

3. Naam:
Functie:
Afdeling:
-

Vaststellen van de klacht

4. Datum van het indienen van de klacht:
5. Datum voorval:
6. Betrokkenen:

7. Beschrijving aard van de klacht (*zo nauwkeurig mogelijk*):

Behandeling van de klacht

8. Wie behandelt de klacht?

Naam:

Functie:

Afdeling:

(Let op! De bovengenoemde klachtenbehandelaar blijft verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Als een ander de klachtenbehandeling overneemt, moet dat expliciet vermeld worden)

9. Welke stappen zijn/worden ondernomen ter behandeling van de klacht?

(Let op! Zie punt 10. Neem op tijd contact op met de klachtindiener, ook als de klacht nog niet afgehandeld is.)

10. Op welke termijn wordt weer contact opgenomen met de klachtindiener (maximaal 1 maand)?

Datum contact:

11. De klachtindiener wil wel/ niet anoniem blijven.

(Doorstrepen wat niet van toepassing is.)

Laat dit klachtenbehandelingformulier lezen aan de klachtindiener of lees het voor.

12. De klachtindiener heeft kennis genomen van de inhoud van de vaststelling van de klacht en tekent voor akkoord.

Akkoord klachtindiener

Akkoord klachtontvanger

(handtekening)

(handtekening)

> *Melding van klacht aan manager en directie*

> *Kopie van dit formulier naar beleidsmedewerker*

Afronding klacht

13. Datum:

14. Op welke wijze is de klacht afgehandeld:

15. Afrondingsgesprek

Datum:

Aanwezig:

Het volgende is afgesproken:

16. De klachtindiener heeft kennis genomen van het verslag en tekent voor akkoord.

Akkoord klachtindiener

Akkoord leidinggevende
(klachtenbehandelaar)

(handtekening)

Datum:

(handtekening)

Datum:

Gezien afhandeling klacht:

Directie:

Datum:

> Dit originele klachtenformulier naar secretariaat in map klachten