

G.2. Formulier	Klachten – bestemd voor cliënten en vrijwilligers
Versie nummer/ datum	4.0 01-08-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Kwaliteitsfunctionaris
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-08-2021



Meldingsformulier voor klachten van cliënten en vrijwilligers Ixta Noa

Gegevens cliënt/vrijwilliger

Achternaam: _____ Voorletters: _____ M / V

Adres: _____

Postcode/woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Klacht betreft (medewerker/locatie/dienst/organisatie):

Omschrijving klacht:

Geboden ondersteuning/ondernomen actie:

- aanhoren
- informeren
- adviseren
- bemiddelingsgesprek
- verwezen
- anders, namelijk.....

Ondersteuning geboden door:

Actie ondernomen door:

Resultaat:

- fout hersteld
- relatie hersteld/excuus
- onvrede blijft
- anders, namelijk.....

Naam en functie medewerker:

Stichting:

Vestiging:

Binnenkomst van klacht via:

- Bezoek
- Brief
- Telefonisch
- Email
- Fax

G.2. Formulier	Klachten – bestemd voor cliënten en vrijwilligers
Versie nummer/ datum	4.0 01-08-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Kwaliteitsfunctionaris
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-08-2021



In te vullen door directie _____

Datum binnenkomst:

Kennisgenomen van klacht:

(paraaf directielid)

In te vullen door klachtencommissie ____

Datum binnenkomst:

Ondernomen acties:

Afgehandeld: Nee Ja,

Datum afhandeling:

Zo nee, welke actie is nog wenselijk:

Alsnog afgehandeld: Nee Ja,

Datum afhandeling:

Op- of aanmerkingen:

G.2. Formulier	Klachten – bestemd voor cliënten en vrijwilligers
Versie nummer/ datum	4.0 01-08-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Kwaliteitsfunctionaris
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-08-2021



Toelichting op het Formulier Klachten – bestemd voor cliënten en vrijwilligers

Het formulier wordt altijd door een medewerker van Ixta Noa ingevuld. Klachten kunnen bovendien ook telefonisch worden ingediend. Het kan voorkomen dat de cliënt/vrijwilliger er de voorkeur aan geeft om de klacht zelf te formuleren middels een brief.

De medewerker die de klacht aanhoort en het formulier invult schrijft zijn eigen naam, functie, vestiging en namens welke hij/zij de klacht in ontvangst neemt onderaan het formulier (bij Naam en functie medewerker, Stichting en Vestiging).

Het klachtenformulier kan worden gebruikt om mondelinge klachten van cliënt/vrijwilliger te registreren of als begeleidend document bij een schriftelijke klacht.

De medewerker die de klacht aanhoort, vraagt de cliënt/vrijwilliger of deze wil dat de klacht wordt vastgelegd. De medewerker vult het formulier in dat geval zelf in en stuurt het op naar de directeur.

Bij mondelinge klachten ontvangt de cliënt/vrijwilliger een kopie van het ingevulde formulier. Bij mondelinge klachten wordt met de cliënt/vrijwilliger overlegd of deze ook een schriftelijke ontvangstbevestiging wil ontvangen naast de kopie van het meldingsformulier.

Als de cliënt/vrijwilliger het niet nodig vindt dat de mondelinge klacht wordt geregistreerd, kan de medewerker, na het gesprek met de cliënt/vrijwilliger, toch beslissen om de klacht anoniem vast te leggen en te melden met het meldingsformulier. Hiervoor kan bijvoorbeeld worden gekozen als de klacht een waardevol signaal is waarmee bepaalde processen of werkwijzen binnen de organisatie kunnen worden verbeterd.