



Klachtenformulier		Nr.	
Opgenomen door		Datum Klacht	
Gegevens klager (indien de klacht extern is of namens een cliënt wordt ingediend)			
Naam			
Adres			
Telefoonnummer			
Zorgverlener			
Betrokken cliënt (indien er een cliënt betrokken is)			
Naam cliënt			
Adres			
Telefoonnummer			
Klacht			
Wat is de klacht?			
Oorzaak van de klacht			
Wie zijn erbij betrokken?			
Maatregelen m.b.t de klacht			
Welke maatregelen (corrigerende en/of preventieve) zijn / moeten er getroffen worden?			

Is de klacht bekend bij de klachtenfunctionaris of leidinggevende?	
Is de klacht ook bij andere instanties ingediend? Zo ja, welke instanties?	

Evaluatie klacht	
Oplossing klacht	
Evaluatie van de verbeteracties	<ul style="list-style-type: none"> • Datum: • Datum:
Indien de klacht is opgelost	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Wanneer?</i> • <i>Bent u als cliënt hierover tevreden?</i> • <i>Bent u als betrokken medewerker hierover tevreden?</i>
Indien de klacht niet is opgelost volgens de cliënt	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Waarom is de klacht niet opgelost? (cliënt)</i> • <i>Wat moet de organisatie doen om de klacht op te lossen?</i> • <i>Wat moet de organisatie doen om herhaling te voorkomen? Vervolgtraject beschrijven.</i>
Afgehandeld	
Handtekening 'klager'	
Handtekening jongere boven de 12 jaar	
Dit formulier kan worden opgestuurd naar	<p>Secretariaat Novaa Tak van Poortvlietstraat 101 2521 ZB Den Haag</p> <p>Of per email naar klachten@novaabc.nl</p>