

## Klachtenformulier Step Care Management



Ja! Klagen mag.

Klagen wordt al snel gezien als zeuren. Maar Step Care Management ziet uw klacht graag tegemoet! Van een klacht kunnen we leren. Opbouwende kritiek zien wij als gratis advies. Onze medewerkers zien uw kritiek als een opmerking of suggestie waardoor we ons werk nog beter kunnen uitvoeren.

| Gegevens zorgvrager |  |
|---------------------|--|
| Naam:               |  |
| Adres:              |  |
| Postcode/plaats:    |  |
| Telefoonnummer:     |  |
| Email-adres:        |  |
| Invuldatum:         |  |
| Ingevuld door:      |  |

| De klacht heeft betrekking op  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid<br><input type="checkbox"/> Communicatie<br><input type="checkbox"/> Kwaliteit/zorginhoudelijk<br><input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |

| Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven |
|---|
| Omschrijving van uw klacht:<br><hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                          |

| Periode/datum waarin de klacht plaatsvond |
|---|
| Periode/datum:<br><hr/>                   |

| Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: wat zou dat dan zijn? |
|---|
| Gewenste oplossing/reactie:<br><hr/> <hr/> <hr/> <hr/>  |

**Is de klacht reeds besproken met een zorgverlener of wijkverpleegkundige?**

- Ja, met een zorgverlener  
 - naam zorgverlener: \_\_\_\_\_
- Ja, met de wijkverpleegkundige
- Nee, is nog in behandeling

Als uw antwoord ja is, wat is daar uit gekomen?:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Vorm van afhandeling**

Op welke manier is de klacht besproken/behandeld:

- Telefonisch
- Beeldbellen
- Bij zorgvrager thuis

**Gegevens behandelaar**

|                 |  |
|-----------------|--|
| Naam:           |  |
| Functie:        |  |
| Telefoonnummer: |  |
| Email-adres:    |  |

**Klacht naar tevredenheid afgehandeld?**

- Ja
- Nee

Bij nee, voorlichten en doorverwijzen naar Klachtenportaal Zorg.

- Klant meld zelf de klacht aan (*voeg formulier klachtenportaal zorg bij*)
- Behandelaar meld de klacht aan (*bewijs toevoegen dat aanmelding is opgestuurd*)

**Naam en handtekening zorgvrager:**

**Naam en handtekening medewerker die klacht heeft afgehandeld:**