**Klachtenformulier Cliënten**

Middels dit formulier kunt u uw klacht/afwijking/verbeterpunt kenbaar maken (melden). Gelieve de verplichte velden zo zorgvuldig mogelijk in te vullen. U kunt het ingevulde formulier retourneren via info@pvpdeurne.nl of afgeven bij de administratie van de praktijk.

Uw melding wordt altijd serieus genomen! Na het indienen van uw melding, wordt de melding doorverwezen naar de betreffende behandelaar. Wanneer u uw melding heeft neergelegd bij de vertrouwenspersoon (Mieke van Lier), wordt de melding niet doorgezet naar de behandelaar, maar handelt de vertrouwenspersoon de melding af.

Indien u dit wenst, wordt de afhandeling van uw melding naar u teruggekoppeld. Dit kunt u hier beneden aangeven.

| gegevens cliënt | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum:** |  | | | | | | |
| **Naam cliënt:** |  | | | | | | |
| **Adres:** |  | **Postcode:** | |  | **Woonplaats:** | |  |
| **Telefoon:** |  | | **E-mail:** | | |  | |

| gegevens melder *(indien iemand anders dan cliënt melding doet)* | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum:** |  | | |
| **Naam:** |  | **Instantie:** |  |
| **Telefoon:** |  | **E-mail:** |  |

| wenst u terugkoppeling van de afhandeling van uw melding door pvp? | |
| --- | --- |
| Nee | Ja, middels |
|  | telefonisch  e-mail  mondeling in een gesprek |

| gegevens melding *(meerdere keuzes zijn mogelijk)* | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Betreft: | Verbetervoorstel  Ongeval  Bijna ongeval  Onveilige situatie  Schade  Klacht medewerker PVP  Klacht praktijk | | behandeling  privacy  niet doorgaan / verzetten afspraak  administratieve afhandeling  correspondentie derden  dossierbeheer  Anders, namelijk: | |
| Betrokkenen: | Medewerker PVP  Directie PVP  Stagiair  Cliënt | | andere instantie, namelijk  Anders, namelijk: | |
| Vertrouwenspersoon | niet ingeschakeld | Mieke van Lier | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Deel 2 melding: *wat is de melding?*** | |
| **Omschrijving melding:** |  |
| **Gevolg melding: (letsel, schade, verlet)** |  |
| **Namen betrokkene(n):** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Deel 2 acties Let op: niet invullen!!!! Dit wordt door de praktijk ingevuld.** | | | |
| ***A: Welke acties zijn er genomen om de melding op te heffen?*** | | | |
| **Correctieve acties:** |  | | |
| **Actie door:** |  | **Actie gereed voor:** |  |
| ***B:* *Welke acties zijn genomen om te voorkomen dat de melding zich herhaald?*** | | | |
| **Corrigerende acties:** |  | | |
| **Actie door:** |  | **Actie gereed voor:** |  |
| ***C: Welke acties moeten er nog genomen worden?*** | | | |
| **Nog te nemen acties:** |  | | |
| **Actie door:** |  | **Actie gereed voor:** |  |
| **Deel 4 Analyses: *Wat is de oorzaak / zijn de oorzaken van de melding?*** | | | |
| **Omschrijving oorzaak/ oorzaken:** |  | | |
| **Deel 5 Afhandeling en evaluatie** | | | |
| **Afhandeling:** | Meldingen op dit formulier worden overgezet naar het digitale systeem, alwaar de afhandeling en bewaking zal plaatsvinden. | | |
| **Besproken mt:** |  | | |
| **Opmerkingen:** |  | | |