**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:** |       |