

Klachtenregistratieformulier

Fortuna B.V. – Kwaliteitsborging

Registratienummer klacht	
Datum ontvangst	
Datum registratie	
Ingevuld door	

1. Gegevens klager

Naam klager	
Relatie tot Fortuna	☐ Deelnemer ☐ Wettelijk vertegenwoordiger ☐ Gemachtigde ☐ Andere direct betrokkene, namelijk:
Contactgegevens	
Wijze ontvangen	☐ Mondeling ☐ E-mail ☐ Schriftelijk ☐ Anders, namelijk:

2. Omschrijving van de klacht

Datum situatie	
Categorie	☐ Begeleiding ☐ Bejegening ☐ Communicatie ☐ Afspraken ☐ Veiligheid ☐ Privacy/AVG ☐ Uitvoering traject ☐ Werkwijze/organisatie ☐ Anders, namelijk:

Omschrijving van de klacht

.....

.....

.....

.....

3. Eerste beoordeling en actie

Direct actie noodzakelijk?	☐ Nee ☐ Ja, namelijk:
Veiligheidsrisico/incident?	☐ Nee ☐ Ja → tevens behandelen volgens de geldende incidentenprocedure
Behandelaar klacht	
Ontvangst bevestigd op	

Eventuele directe actie / toelichting

.....

.....

4. Onderzoek en behandeling

Met klager besproken op	
Betrokken medewerker(s) gehoord	☐ Niet van toepassing ☐ Ja, op:

Bevindingen naar aanleiding van de klacht

.....

.....

.....

Ondernomen acties

.....

.....

.....

5. Uitkomst en afhandeling

- ☐ Klacht opgelost
- ☐ Klacht gedeeltelijk opgelost
- ☐ Klacht niet opgelost
- ☐ Klacht ingetrokken
- ☐ Doorverwezen naar externe klachtenvoorziening
- ☐ Anders, namelijk:

Toelichting op de uitkomst

.....

.....

.....

Terugkoppeling aan klager	
Datum klacht afgesloten	

6. Verbetermaatregelen – PDCA

- ☐ Deze klacht geeft geen aanleiding tot een verbetermaatregel.
- ☐ Deze klacht geeft wel aanleiding tot een verbetermaatregel.

Geconstateerde oorzaak / verbeterpunt

.....

.....

PLAN	Welke verbetering is nodig?
DO	Welke maatregel wordt uitgevoerd en door wie?
Verantwoordelijke	
Uitvoeren vóór	
CHECK	Wanneer en hoe wordt gecontroleerd of de maatregel werkt?
Evaluatiedatum	
ACT	☐ Maatregel is voldoende effectief ☐ Verdere bijstelling/borging nodig

Toelichting ACT / verdere bijstelling

.....

.....

7. Borging

- ☐ Geen aanvullende aanpassing
- ☐ Begeleidingsafspraken
- ☐ Protocol/werkwijze
- ☐ Veiligheidsmaatregelen
- ☐ Deskundigheidsbevordering/scholing
- ☐ Interne afspraken
- ☐ Informatievoorziening aan deelnemers
- ☐ Anders, namelijk:

Toelichting

.....

.....

8. Afronding

Behandeld door	
Datum	
Handtekening / verificatie	

Interne registratie

- ☐ Klacht opgenomen in klachtenregister
- ☐ Eventuele verbetermaatregel opgenomen in PDCA/verbeterregistratie
- ☐ Relevante documenten veilig opgeslagen
- ☐ Evaluatiemoment ingepland indien van toepassing

Privacy: dit formulier kan persoonsgegevens bevatten en wordt vertrouwelijk behandeld en opgeslagen conform het privacybeleid van Fortuna B.V.