

# Klachtformulier

U kunt dit formulier opsturen naar : RST Zorgverleners  
t.a.v. de kwaliteitscoördinator  
Postbus 154  
3770 AD Barneveld  
De kwaliteitscoördinator neemt binnen 10 dagen na  
ontvangst contact met u op.

## Algemene gegevens

Datum van melding \_\_\_\_\_

Naam cliënt: \_\_\_\_\_ Voorletters: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_ Postcode: \_\_\_\_\_

Woonplaats: \_\_\_\_\_ Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Ingediend bij: \_\_\_\_\_ Functie: \_\_\_\_\_

*Invullen indien cliënt vertegenwoordigd wordt*

Naam vertegenwoordiger: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

Relatie tot cliënt \_\_\_\_\_

## Gegevens klacht

Wanneer is de klacht ontstaan? Datum \_\_\_\_\_ Tijdstip \_\_\_\_\_

Heeft de klacht betrekking op één van onze medewerkers?

Ja, (indien naam bekend)  Nee

Onderwerp van de klacht: \_\_\_\_\_

Omschrijving van de klacht:  
(Als u over meerdere personen of diensten een klacht geeft, graag iedere klacht op een apart formulier vermelden)

U kunt zonodig een bijlage toevoegen

Welke acties zijn er volgens u nodig / mogelijk om de klacht te verhelpen?

Aldus naar waarheid ingevuld en ondertekend

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

## Acties n.a.v. klacht

Acties	Door	Datum

## Status klacht

Nummer klacht: \_\_\_\_\_

De klacht is afgerond op: \_\_\_\_\_

De klacht is overgedragen aan klachtensecretaris op: \_\_\_\_\_

De klacht is overgedragen aan de klachtencommissie op: \_\_\_\_\_

## **Informatie bij het klachtformulier**

### **Bent u niet tevreden? Schrijf of bel ons, want wij willen dat graag weten! Klachten? Praat erover!**

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch bent u niet tevreden bent over onze zorgverlening. Blijf daar niet mee zitten maar maak het met ons bespreekbaar! Klagen hoeft geen negatieve bijklank te hebben. Houd ons de spiegel voor als wij een steek laten vallen. Van ervaringen van cliënten kunnen wij veel leren. Als er onduidelijkheden, twijfels, problemen of klachten zijn probeert u die dan eerst met onze medewerker die bij u de zorg verleent te bespreken. Zo krijgt diegene de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Mocht dit niet naar uw tevredenheid verlopen, dan kunt u uw klacht indienen bij onze kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator draagt zorg voor de juiste gang van zaken.

#### **Wie kan een klacht indienen?**

U kunt uw klacht zelf indienen of u vraagt iemand anders om dit te doen namens u. We stellen het op prijs als u daar niet te lang mee wacht. Hoe eerder wij uw ontevredenheid kennen, hoe makkelijker het is om een oplossing te zoeken. Daarom vragen wij u binnen een jaar te reageren.

#### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

U kunt uw klacht, bij voorkeur schriftelijk, indienen bij RST Zorgverleners. Dit kan door een brief of e-mail te schrijven of gebruik te maken van het klachtformulier dat u kunt vinden in uw zorgdossier. Uw brief of het ingevulde klachtformulier kunt u zenden naar:

RST Zorgverleners  
t.a.v. kwaliteitscoördinator  
Postbus 154  
3770 AD Barneveld

Voor het e-mailen kunt u het volgende mailadres gebruiken: [kwaliteit@rstzorg.nl](mailto:kwaliteit@rstzorg.nl)

Als u uw klacht liever mondeling wilt melden en toelichten dan kunt u contact opnemen met de kwaliteitscoördinator via telefoonnummer: 0342 - 422324.

#### **Kosten**

Aan het indienen van een klacht zijn uiteraard geen kosten verbonden. Wanneer u zelf deskundige (rechts)bijstand inschakelt, dan zijn deze kosten voor eigen rekening.

#### **Hoe wordt uw klacht behandeld?**

Na ontvangst registreert en beoordeelt de kwaliteitscoördinator uw klacht. Na uiterlijk een week ontvangt u een ontvangstbevestiging. Als u dat wilt dan kunt u uw klacht persoonlijk toelichten.

De kwaliteitscoördinator stuurt de klacht door naar de leidinggevende van de betrokken medewerker. Deze leidinggevende neemt contact met u op, tenzij u heeft aangegeven niet gehoord te willen worden. De leidinggevende neemt ook contact op met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Vervolgens probeert de leidinggevende, eventueel in overleg met de kwaliteitscoördinator, tot een oplossing te komen. U ontvangt hier schriftelijk bericht van.

Deze gehele procedure, van het moment van ontvangst tot de beslissing op de klacht, duurt maximaal 10 weken. Gaat deze periode onverhoopt langer duren, dan informeren wij u hierover, onder vermelding van de reden.

Bent u van mening dat de klachtafhandeling niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u uw klacht in behandeling laten nemen door de onafhankelijke klachtencommissie van RST Zorgverleners. Dat moet u schriftelijk laten weten aan de kwaliteitscoördinator.

De klachtencommissie hoort schriftelijk en eventueel ook mondeling beide partijen en zonodig ook anderen die bij de klacht betrokken zijn. Naar aanleiding van het onderzoek kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van RST Zorgverleners om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren. In verband met de privacy van klager en aangeklaagde, dient een klacht via de klachtencommissie schriftelijk met handtekening opgestuurd te worden. Dit kan tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis.

#### **Het adres van de klachtencommissie is:**

RST Zorgverleners  
t.a.v. klachtencommissie  
Postbus 154  
3770 AD Barneveld