

KLACHTENFORMULIER

Deel 1 IN TE VULLEN DOOR **DE GEBRUIKER**¹ /**CLIËNT**

NAAM INDIENER VAN DE KLACHT

.....

IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON /BIJSTANDSPERSOON AANGEDUID: JA OF NEEN
(omcirkel)

NAAM VAN DE VERTROUWENSPERSOON

.....

WAT KLAAG IK AAN? (beschrijving van de feiten, omstandigheden, mogelijke oorzaken)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

WAT WERD REEDS GEDAAN OM TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

WELKE OPLOSSING VERWACHT IK?

.....
.....
.....

HANDTEKENING VAN DE INDIENER

¹ De meerderjarige gebruiker kan zich al dan niet laten bijstaan door de (dienst)verantwoordelijke of een vertrouwenspersoon /bijstandspersoon om de klacht in te dienen. De vertrouwenspersoon of bijstandspersoon, die door de gebruiker zelf wordt gekozen (een vriend, vriendin, familielid, hulpverlener van buiten OLO...) mag de gebruiker in alle contacten betreffende de klacht bijstaan. De minderjarige gebruiker wordt steeds bijgestaan door een meerderjarige, naar eigen keuze, om een klacht te formuleren

AFHANDELING VAN DE KLACHT

Deel 2 IN TE VULLEN DOOR DE **(DIENST)VERANTWOORDELIJKE**

DATUM ONTVANGST KLACHT/...../.....

MELDING KLACHT IN DE TEAMVERGADERING VAN/...../.....

ONTVANGST VAN DE KLACHT DOOR DE DIRECTEUR OP...../...../.....

BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE DIRECTEUR OP...../...../.....

VOORGESTELDE OPLOSSING DOOR DE DIRECTEUR?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

SCHRIFTELIJK ANTWOORD AAN DE GEBRUIKER OP..... /...../...../DOOR.....
(binnen de 14 dagen na indiening van de klacht)

MOETEN ER MAATREGELEN GENOMEN WORDEN OP NIVEAU VAN DE DIENST?

BESPREKING IN DE TEAMVERGADERING/ TEAMOVERLEG VAN/...../.....

MAATREGEL.....
.....
.....
.....
.....

MOETEN ER MAATREGELEN GENOMEN WORDEN OP NIVEAU VAN DE ORGANISATIE?

BESPREKING IN HET DIRECTIETEAM VAN/...../.....

MAATREGEL.....
.....
.....
.....
.....

- 0 KLACHT GEGROND JA/ NEEN/ ONDUIDELIJK
- 0 AFHANDELING VAN DE KLACHT JA/ NEEN
 - 0 Persoon is tevreden met het antwoord
 - 0 Persoon neemt vrede met het antwoord (kan er zich bij neerleggen)
 - 0 Persoon is ontevreden met het antwoord; opmerking blijft bestaan
- 0 KLACHT GAAT DOOR NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE JA/ NEEN