



IVEBICA
HEMIKSEM • SCHELLE • NIEL

Klachtenformulier, opvolging en afhandeling

Nummer van de klacht: jaar/maand/dag/nr.:

.....

Hoe werd de klacht ontvangen? brief, telefoon, fax, e-mail, website, klachtenformulier.

.....

Naam van de ontvanger van de klacht:

.....

Identificatie van de klager

(naam, adres, telefoonnummer en /of gsm nummer, e-mailadres):

.....

.....

.....

.....

Klachtenbehandelaar (dienst, naam, voornaam)

.....

.....

Ontvangstmelding van de klacht verzonden op:

.....

Door wie?

.....

Resultaat klachtenbehandeling:

op basis van de omschrijving van de klacht door de klager (zie bijlage):

Analyse / beoordeling van de klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Resultaat klachtenbehandeling: ontvankelijk/niet ontvankelijk

Indien niet ontvankelijk, de reden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

De klacht werd besproken op de teamvergadering/MAT op datum van:

.....

Klacht afgehandeld op:

.....

Mededeling, feedback aan de klager op:

.....

Corrigerende en/of preventieve maatregelen; mogelijk actieplan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Evaluatie van de corrigerende aanpak:

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bijlagen :

- Schriftelijke neerslag klacht (brief, e-mail, fax, ...),
- Correspondentie.

