**Klachtenregistratieformulier Elabo**

|  |
| --- |
| Datum binnenkomst klacht |
| Naam cliënt |
| Adres |
| E-mailadres |
| Telefoonnummer |
| Dossiernummer zaak |
| Naam beklaagde medewerker |

**KLACHT OMSCHRIJVING**

|  |
| --- |
| Besproken met beklaagde medewerker op |
| Besproken met klager op |

**SOORT KLACHT**

**Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de medewerker**

1. krenkende uitlatingen, gebrek aan respect
2. onvoldoende tijd en aandacht aan het onderzoek besteden
3. onvoldoende/onjuiste informering omtrent gevolgen voor de betrokkene(n) van advies/keuzes
4. overleg met derden zonder informeren van de betrokkene(n)
5. partijdigheid, vooringenomenheid
6. geheimhoudingsplicht schenden, de gegevens onvoldoende vertrouwelijk behandelen.
7. afspraken niet nakomen
8. overig, te weten

**Klachten over inhoudelijke aspecten van dienstverlening**

1. inhoudelijke fouten maken, onjuiste weergave van de gesprekken in de rapportage(s)
2. geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
3. overig, te weten

**TE ONDERNEMEN STAPPEN**

|  |
| --- |
| Door directie |
| Door de medewerker |
| Datum schriftelijke reactie naar klager |

**UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT**

Handtekening voor akkoord afhandeling

Klager: Betrokken medewerker:

Ingevuld en akkoord door (naam directielid)