

### Klacht- en complimentmelding Laurens\*

Wanneer vult u dit formulier in?

Dit formulier vult u in als er een klacht (blijk van ongenoegen of ontevredenheid) of compliment is, zodat we er als organisatie van kunnen leren. Klachten en complimenten worden geïnventariseerd en zo nodig worden maatregelen genomen om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

1.  
Naam klant<sup>\*\*</sup>: ..... Geboortedatum: .....

Team: ..... Datum: .....

Wenst klant geïnformeerd te worden over afhandeling klacht? Ja / nee<sup>\*\*\*</sup>

2.  
Formulier ingevuld door (indien anders dan klant):  
..... (naam)  
..... (relatie tot klant/functie)  
..... (telefoonnummer melder)

Wenst melder geïnformeerd te worden over de afhandeling van de klacht ? : ja / nee<sup>\*\*\*</sup>

3.Korte omschrijving van de klacht: (complimenten z.o.z.)

Formulier altijd inleveren bij teamleider (verder invullen door teamleider en overnemen in halfjaaroverzicht klachten klanten)

Voor het domein Thuiszorg geldt: mail dit formulier naar: [tz.klachtenhuiszorg@laurens.nl](mailto:tz.klachtenhuiszorg@laurens.nl).



laurens

**3. Categorie klacht/compliment:** (aankruisen wat van toepassing is) Toelichting p.3.

0 1. Verzorging en behandeling (incl. communicatie), 02. Activiteiten, 0 3. Huisvesting, 0 4. Facilitaire dienstverlening (o.a. schoonmaak, was), 0 5. Voeding, 0 6. Bejegening, (incl. relatie) 0 7. Informatie, 0 8. Dossier ,0 9. Geheimhouding, 0 10. Financiën (incl. vermissing en schade), 0 11. Organisatie van de zorg, 0 12. Dwang of drang, 0 13. Overig, 0 14. Positieve opmerkingen/complimenten

**4. Indien van toepassing**

Doorverwezen naar: ..... d.d. ....

Als de klacht wordt doorverwezen dient de teamleider een kopie te bewaren.

**5. Afhandeling (invullen door behandelend medewerker)**

Ondernomen actie:

Actie ondernomen door: ..... d.d. ....

Tijdsduur van de afhandeling

< 1 week / < 1 maand / > 1 maand\*\*

Resultaat van de afhandeling

Intrekking / Interne afhandeling / naar klachtencommissie / naar Geschillencommissie \*\*

Is de klant tevreden over het bereikte resultaat?

Tevreden / gedeeltelijk tevreden / ontevreden \*\*

Toelichting: .....  
.....

Is de klant tevreden met de bemiddeling (indien van toepassing)?

Tevreden / gedeeltelijk tevreden / ontevreden \*\*

Toelichting: .....  
.....



laurens

**6.**

Klacht afgehandeld d.d. .... door.....(naam+functie)

Afgesproken evaluatiedatum met klant: d.d. ....

**7.** Compliment /positieve opmerkingen?

\* Dit formulier hoort bij Klachtenprocedure Klanten. Hierin staat de te volgen procedure beschreven.

\*\* Indien gewenst kan de klant anoniem blijven.

\*\*\* Doorhalen wat niet van toepassing is.



# laurens

## **Toelichting categorieën**

1. Verzorging en behandeling (incl. communicatie): klachten die direct betrekking hebben op de zorgverlening of de behandeling door arts of paramedische dienstverleners (fysiotherapeut e.d.) en/of de manier waarop er met de cliënt of familieleden over gecommuniceerd wordt. Voorbeeld: katheter is niet goed verzorgd en raakt verstopt, vochtlijst wordt niet goed bijgehouden, cliënt wordt te weinig wisselgeving gegeven. Communicatie: familie wordt onvoldoende geïnformeerd over het welzijn van de bewoner.

2. Activiteiten: klachten die betrekking hebben op de aangeboden activiteiten of op het gemis daarvan. Voorbeeld: slecht georganiseerd, niet doorgaan, onvoldoende hulp bij activiteit.

3. Huisvesting; klachten die betrekking hebben op de manier waarop de woonruimte georganiseerd is. Voorbeelden: tocht door ramen, geluidsoverlast, kapot sanitair.

4. Facilitaire dienstverlening (o.a. schoonmaak, was). Klachten die betrekking hebben op zaken die vallen onder de facilitaire dienst. Voorbeelden: vuile woonruimte of gezamenlijke vertrekken, was die kwijt raakt, kapot terugkomt of niet snel genoeg terugkomt.

5. Voeding: klachten over het eten (te koud, te weinig variatie, te duur, te weinig keuzemogelijkheden).

6. Bejegening, (incl. relatie). Klachten over de manier waarop de cliënt en/of familie benaderd wordt door de medewerker(s). Onvoldoende respect, onvoldoende interesse, onvoldoende zorgvuldig.

7. Informatie. Klachten over de wijze waarop informatie wordt verstrekt door de instelling en afzonderlijke medewerkers. Voorbeeld: cliënt is niet geïnformeerd over het voorgeschreven krijgen van antipsychotica (Haldol e.d.), over de start van een behandeling, over extra kosten verbonden aan extra dienstverlening. In principe moet een cliënt zoveel informatie krijgen dat hij/zij op basis van deze informatie een beslissing kan nemen over een behandeling (informed consent) of andere zaken.

8. Dossier. Klachten kunnen de inhoud betreffen: onvoldoende zorgvuldig bijgehouden dossier/ fouten in dossier. Opmerkingen in het dossier die beledigend/beschuldigend zijn voor cliënt of anderen. Niet goed beheerd waardoor inzage voor mensen mogelijk is die geen inzagerecht hebben.

9. Geheimhouding. Klachten kunnen betrekking hebben op het schenden van het beroepsgeheim of het onvoldoende zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie.

10. Financiën (incl. vermissing en schade): voorbeelden: rekening ontvangen voor niet verstrekte zorg, fouten in factuur, vermissing van gehoorapparaten, protheses, waardevolle voorwerpen. Schade aan bezittingen bewoner. Kortom schade waarbij gevraagd wordt om schadevergoeding.

11. Organisatie van de zorg. Voorbeeld: ontevredenheid over bezuinigingsmaatregelen die als gevolg hebben dat er van twee mensen in de nachtdienst teruggedaan wordt naar een medewerker. Ontevredenheid over het tijdstip dat medewerkers zorg komen verlenen.

12. Dwang of drang. Klachten over: vrijheidsbeperking (vastbinden, een rolstoelplank gebruiken tegen de wil van een cliënt in, zonder expliciete toestemming gegeven te hebben toedienen van medicijnen. Manipulaties om een cliënt zover te krijgen om dingen te doen die hij/zij niet wil. Iemand verbieden van zijn/haar kamer te komen of omgekeerd verbieden naar haar/zijn kamer te gaan.

13. Overig

14. Positieve opmerkingen/complimenten