

HET EEPOS

OCMW-vereniging van publiek recht
Vergunde zorgaanbieder voor volwassen personen met een beperking



KLACHTENFORMULIER

Stap 1

Registreren en intern communiceren van de klacht

Nummer van de klacht in het klachtenregister:

Datum van het ontvangen van de klacht:

Wijze van formuleren van de klacht: mondeling / telefonisch / e-mail / brief / ...

Indiener van de klacht:

Ontvanger van de klacht:

Behandelaar van de klacht (procedurecoördinator):

Onderwerp en beschrijving van de klacht:

Stap 2

Bespreken en onderzoeken van de klacht

Voor elke bespreking of actie volgende zaken vermelden:
datum, aard bespreking/overlegorgaan, belangrijkste bedenkingen, conclusies, afspraken,...

Stap 3**Nemen van corrigerende en/of preventieve maatregelen**

Worden er corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen: ja / nee
Zo ja, welke?
Zo nee, waarom niet?

Stap 4**Communiceren van conclusie en/of aanpak**

Hoe en wanneer werd de indiener van de klacht op de hoogte gebracht van het resultaat?
(rekening houdend met uiterlijke termijn van 30 dagen na ontvangen van de klacht)

Stap 5**Sluiten van de klacht**

Sluiten van de klacht door beleidsteam op datum van:

Motivering:

Stap 6**Behandeling door de interne klachtencommissie**

Van toepassing: ja / nee

Zo ja:

- Datum aanmelding bij de klachtencommissie:
- Datum (data) behandeling door klachtencommissie:
- Datum besluit van de klachtencommissie (brief met besluit toevoegen):
- Datum reactie vanwege Het Eepos (brief met reactie toevoegen):
- Reactie vanwege de indiener van de klacht:

Stap 7

Behandeling door de VAPH

Van toepassing: ja / nee

Zo ja, opvolging door de directie.