

## Klachtenregistratieformulier

\_\_\_\_\_<sup>1</sup>  
Datum binnenkomst klacht

\_\_\_\_\_  
Naam klachtontvanger

\_\_\_\_\_  
Naam cliënt

\_\_\_\_\_  
Nationaliteit

\_\_\_\_\_  
Adres

\_\_\_\_\_  
E-mailadres

\_\_\_\_\_  
Telefoonnummer

\_\_\_\_\_  
Dossiernummer zaak

\_\_\_\_\_  
Betrokken orthopedagoog/GZ-psycholoog

---

### KLACHTOMSCHRIJVING

\_\_\_\_\_  
Besproken met betrokken orthopedagoog/GZ-psycholoog op

---

**CLASSIFICATIE KLACHT**<sup>2</sup>

**KLASSE I KLACHTEN OVER DE WERKWIJZE VAN/ DE BEJEGENING DOOR DE MEDEWERKER**

- a. onjuiste of krenkende uitlatingen
- b. traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de activiteiten besteden
- c. onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang
- d. niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- e. handelen zonder toestemming/ overleg
- f. belangenverstremgeling
- g. geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
- h. fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
- i. intimidatie, chantage, dreigementen
- j. afspraken niet nakomen of frustreren
- k. overig

---

**KLASSE II KLACHTEN OVER JURIDISCH-INHOUDELIJKE ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING**

- a. geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
  - b. inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
  - c. geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
  - d. overig
-

---

**KLASSE III KLACHTEN OVER DE FINANCIËLE ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING**

- a. excessief declareren
- b. ten onrechte declareren/ voorschotten in rekening brengen/ verrekenen
- c. declaratie onvoldoende specificeren
- d. overige declaratieperikelen
- e. overig

---

**KLASSE IV KLACHTEN OVER DE PRAKTIJKVOERING IN HET ALGEMEEN**

- a. onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
- b. dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
- c. overig

---

Datum van invoering klachtenbestand

---

Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris  Ja  Nee Datum

---

**TE ONDERNEMEN STAPPEN**

---

Door betrokken orthopedagoog/GZ-psycholoog

---

Door de klachtenfunctionaris

---

---

Datum schriftelijke reactie naar client <sup>3</sup>

---

**UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT** <sup>4</sup>

---

Handtekeningen

Betrokken orthopedagoog/GZ-psycholoog :

Klachtenfunctionaris:

1. de klacht dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de medewerker dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven
2. een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
3. het kantoor dient de klacht binnen vier weken na indiening schriftelijk afgehandeld te hebben
4. tot twaalf maanden na schriftelijke afhandeling van de klacht door het kantoor kan de cliënte de zaak nog voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg