

KLACHTENFORMULIER STAATVANDIENST

Betrokkenen in het de klachtenprocedure

Datum ontvangst klacht	
Naam klachtbehandelaar	
Naam ontvanger	
Naam kwaliteitsfunctionaris	
Naam contactpersoon	

Indiener

Naam:	
Telefoon:	
E-mail:	
Datum waarop het voorval heeft plaatsgevonden	
Relatie van de klager richting Staatvandienst	
Klacht richting	Persoon / systeem / informatievoorziening / etc
Inhoud klacht	

Ontvangst klacht

Acties klachtbehandelaar	Datum & toelichting
Check – is de klacht gemeld aan de kwaliteitsfunctionaris?	
Actie – leg een klachtendossier aan waar dit formulier, andere documenten alle correspondentie bewaard wordt	
Check – heeft de indiener een bevestiging van zijn melding tot een klacht ontvangen?	
Check – heeft de indiener het klachtenreglement en de klachtenprocedure ontvangen?	
Stel hiernaast een plan van aanpak op. (denk aan wie bij het onderzoek betrokken moeten worden, welke info je nodig hebt, of hoor en wederhoor van toepassing is). Toets deze acties op volledigheid, haalbaarheid en zorgvuldigheid met de kwaliteitsfunctionaris	

Logboek ondernomen activiteiten	
Datum	Inhoud

Plan een evaluatie van de activiteiten met de kwaliteitsfunctionaris in en beantwoord samen de volgende vragen	
Is de klacht gegrond	
Zijn er passende maatregelen voor de indiener te nemen die zijn klacht kunnen wegnemen ./ verzachten	
Dienen er maatregelen/acties ondernomen te worden om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen	
Wie dienen geïnformeerd te worden over de te nemen acties	
Wat dient er teruggekoppeld te worden aan de indiener	

Afsluiten klacht

Besprek met de indiener wanneer jij de klacht als afgesloten beschouwt en informeer hier de indiener over per mail