

WKKGZ-KLACHTFORMULIER

Klacht over zorgaanbieder, behandelaar, instelling of klachtenafhandeling

Dit formulier is bedoeld voor klachten onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het helpt de klager om feitelijk, controleerbaar en juridisch bruikbaar te formuleren wat er misging in de zorgverlening, de bejegening of de klachtenafhandeling zelf. Het formulier is opgesteld voor gebruik op rechttopgeest.nl, met bijzondere aandacht voor GGZ, FACT, crisiszorg, dossiermacht, bejegening en de grens met Wvvggz-dwang.

Belangrijke routewaarschuwing. Een Wkkgz-klacht gaat in beginsel naar de zorgaanbieder en/of de klachtenfunctionaris. De zorgaanbieder moet een laagdrempelige klachtenregeling hebben. Komt u er niet uit, dan kan de klacht naar de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Gaat de klacht specifiek over beslissingen of verplichtingen rond verplichte zorg onder de Wvvggz, gebruik dan daarnaast of in plaats daarvan de Wvvggz-klachtenroute bij de klachtencommissie. Kruis hieronder aan welke route u kiest.

Gebruik niet alle klachtgronden tegelijk. Een sterke klacht kiest enkele hoofdlijnen, noemt concrete feiten, citeert letterlijk waar mogelijk, en vraagt om een duidelijke reactie: erkenning, herstel, dossiercorrectie, excuses, schadevergoeding, structurele verbetering of doorgeleiding naar de juiste route.

Dit formulier is geen vervanging voor juridisch advies. Het is wel bedoeld als stevig en praktisch hulpmiddel tegen institutionele doofheid, standaardtaal en klachtbehandeling zonder echte tegenspraak.

Snelle checklist voor indiening

- ☐ Ik klaag over concrete zorgverlening, gedrag, communicatie, dossier, veiligheid of klachtenafhandeling.
- ☐ Ik vermeld datum, locatie, betrokken personen/functies, dossiernummer en relevante correspondentie.
- ☐ Ik vraag om een schriftelijk, gemotiveerd oordeel binnen de Wkkgz-termijn.
- ☐ Ik voeg alleen noodzakelijke stukken toe en markeer medische of privacygevoelige informatie.
- ☐ Ik vraag zo nodig om doorgeleiding naar Wvvggz-klachtencommissie, tuchtcollege, IGJ, geschilleninstantie of rechter.
- ☐ Ik bewaar een kopie van het formulier, bijlagen en verzendbewijs.

Versie: 3 juli 2026. Voor rechttopgeest.nl.

1. Ontvanger, route en kerngegevens

Kies de meest passende route. Bij twijfel: dien in bij de zorgaanbieder/klachtenfunctionaris en verzoek om doorgeleiding naar het bevoegde orgaan.

- ☐ Klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.
- ☐ Raad van bestuur / directie / formeel klachtenbureau van de zorgaanbieder.
- ☐ Onafhankelijke geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.
- ☐ Wvggz-klachtencommissie - wanneer de klacht gaat over verplichte zorg, beslissing, beperking of dossierplicht onder de Wvggz.
- ☐ IGJ - signaal over structureel risico, veiligheid, calamiteit, patroon of ernstige tekortkoming.
- ☐ Regionaal Tuchtcollege - klacht over individueel BIG-geregistreerd beroepsbeoefenaar.
- ☐ Civiele rechter / advocaat - schade, nakoming, onrechtmatige daad of spoedeisende voorziening.
- ☐ Anders, namelijk: _____

Aan

Betreft

Datum verzending

Naam klager

Adres / e-mail / telefoon

Naam client indien anders

Geboortedatum client

Clientnummer / dossiernummer

Zorgaanbieder / locatie

Afdeling / team

Periode waarop de klacht ziet

2. Hoofdklacht en feitelijke samenvatting

Formuleer de hoofdklacht in gewone taal. Vermijd alleen kwalificaties als 'onmenselijk' of 'onrechtmatig' zonder feiten. Zet voorop: wat gebeurde er, wie deed het, wanneer, waar, wat was de impact, en welk herstel vraagt u?

Korte aanduiding hoofdklacht

Feitelijke samenvatting in maximaal 10 regels

Wat is volgens u het concrete nadeel of risico?

Wat hebt u zelf al gedaan om het op te lossen?

Tijdslijn

Kolommen: datum/tijd - gebeurtenis - betrokken persoon/functie - bewijsstuk/bijlage.

3. Klachtgronden over de Wkkgz-route zelf

Deze gronden gaan niet alleen over de oorspronkelijke zorg, maar over de manier waarop de instelling met klachten omgaat.

3.A Toegang tot klachtenregeling en klachtenfunctionaris

- ☐ De zorgaanbieder heeft niet duidelijk uitgelegd hoe een klacht kan worden ingediend.
- ☐ De klachtenregeling was niet vindbaar, niet begrijpelijk of niet toegankelijk.
- ☐ Er was geen onafhankelijke of herkenbare klachtenfunctionaris beschikbaar.
- ☐ De klachtenfunctionaris reageerde niet, te laat of alleen procedureel zonder echte bemiddeling.
- ☐ De klager werd ontmoedigd, afgewimpeld of teruggestuurd naar dezelfde behandelaar waarover werd geklaagd.
- ☐ Er werd druk gezet om de klacht in te trekken, te verzachten of informeel te houden.
- ☐ De instelling weigerde ontvangst te bevestigen of liet onduidelijk wanneer de Wkkgz-termijn begon.
- ☐ De instelling verwees naar de verkeerde route zonder doorgeleiding of uitleg.

3.B Termijnen, motivering en afhandeling

- ☐ Er kwam geen schriftelijk, gemotiveerd oordeel binnen 6 weken.
- ☐ De termijn werd verlengd zonder duidelijke schriftelijke reden.
- ☐ Na verlenging werd ook binnen 10 weken geen inhoudelijk oordeel gegeven.
- ☐ Er werd om verdere verlenging gevraagd zonder vrije en duidelijke instemming van klager.
- ☐ Het oordeel ging niet in op de kernfeiten of concrete citaten in de klacht.
- ☐ Het oordeel bevatte standaardformuleringen, maar geen controleerbare feitenvaststelling.
- ☐ Er werd geen herstelmaatregel, leermaatregel of opvolging voorgesteld.
- ☐ De klacht werd als 'beleving', 'misverstand' of 'communicatie' weggezet zonder inhoudelijk onderzoek.

3.C Onpartijdigheid en hoor en wederhoor

- ☐ De beklagde behandelaar of het betrokken team bepaalde feitelijk de klachtbehandeling.
- ☐ Klager kreeg geen gelegenheid om te reageren op het verweer van de zorgaanbieder.
- ☐ Relevante stukken werden niet gedeeld of bleven buiten de beoordeling.
- ☐ Er werd selectief geciteerd uit het dossier of uit correspondentie.
- ☐ Naasten, vertegenwoordiger, advocaat, PVP of vertrouwenspersoon werden ten onrechte buiten beeld gehouden.
- ☐ De instelling nam de eigen lezing als uitgangspunt en maakte van de klacht een psychiatrisch symptoom.

4. Klachtgronden over kwaliteit en veiligheid van zorg

4.A Goede zorg, professionele standaard en veiligheid

- ☐ De zorg was niet veilig, niet zorgvuldig of niet afgestemd op de concrete situatie van de client.
- ☐ Er is niet gewerkt volgens relevante professionele standaarden, richtlijnen of zorgvuldige werkwijze.
- ☐ Risico's zijn overdreven, verkeerd geïnterpreteerd of juist genegeerd.
- ☐ Er was geen de-escalatie, maar escalatie door toon, druk, dreiging, politie, crisisdienst of opnameframe.
- ☐ Er was onvoldoende continuïteit van zorg; afspraken, overdracht of nazorg ontbraken.
- ☐ Het behandelteam handelde vanuit standaardprotocollen in plaats van individuele afweging.
- ☐ De instelling nam geen verantwoordelijkheid voor schade, fouten, incidenten of onveilige situaties.
- ☐ Er is onvoldoende geleerd van eerdere klachten, incidenten of signalen.

4.B Medicatie, diagnostiek en behandelbeleid

- ☐ Medicatie werd voorgesteld, gewijzigd, verhoogd of afgebouwd zonder voldoende uitleg of instemming.
- ☐ Bijwerkingen, contra-indicaties, alternatieven of afbouwrisico's zijn onvoldoende besproken.
- ☐ Een diagnose of stoornislabel werd gebruikt als definitieve waarheid zonder actuele onderbouwing.
- ☐ Normaal bezwaar, wantrouwen of kritiek werd ten onrechte geïnterpreteerd als symptoom.
- ☐ Er was onvoldoende somatische controle of aandacht voor lichamelijke klachten.
- ☐ Er is niet onderzocht of klachten voortkwamen uit stress, trauma, slaaptekort, medicatie-effecten of sociale omstandigheden.
- ☐ Een behandelplan ontbrak, was verouderd of werd niet met de client besproken.
- ☐ De instelling weigerde een second opinion, overleg of verwijzing zonder redelijke motivering.

4.C Crisiszorg, FACT, bemoeizorg en huisbezoek

- ☐ De crisisdienst of het FACT-team trad intimiderend, overhaast of controlerend op.
- ☐ Een huisbezoek, telefoontje of signaleringsplan werd feitelijk als drukmiddel gebruikt.
- ☐ De instelling dreigde met crisismaatregel, zorgmachtiging, politie of opname om medewerking af te dwingen.
- ☐ Vrijwillige zorg werd gepresenteerd als vrijwillig, maar voelde feitelijk als dwang.
- ☐ Er was geen heldere grens tussen ondersteuning, toezicht, dossieropbouw en juridische voorbereiding.

5. Klachtgronden over bejegening en communicatie

5.A Respect, waardigheid en taalgebruik

- ☐ Klager werd kleinerend, sarcastisch, autoritair of beschuldigend toegesproken.
- ☐ Kritische vragen werden opgevat als lastig, achterdochtig, agressief of gebrek aan ziekte-inzicht.
- ☐ Er werd over de client gesproken in plaats van met de client.
- ☐ De client werd gereduceerd tot diagnose, risico, casus, stoornis of dossier.
- ☐ Er is gebruikgemaakt van stigmatiserende termen zoals 'verward', 'manisch', 'psychotisch', 'gevaarlijk' of 'zorgmijder' zonder zorgvuldige context.
- ☐ De bejegening had een vernederend, beschamend of ontmenselijkend effect.
- ☐ Er werd niet geluisterd naar de eigen uitleg van klager of die werd direct geopsychiatiseerd.
- ☐ De instelling deed alsof instemming bestond terwijl klager expliciet bezwaar maakte.

5.B Informatie, uitleg en verstaanbaarheid

- ☐ De zorgverlener gaf onvoldoende begrijpelijke uitleg over diagnose, behandeling, risico's of rechten.
- ☐ Belangrijke informatie werd mondeling gegeven zonder schriftelijke bevestiging.
- ☐ Klager kreeg geen duidelijke mogelijkheid om vragen te stellen.
- ☐ Gesprekken waren slecht verstaanbaar, chaotisch of te snel, waardoor effectieve deelname onmogelijk was.
- ☐ Er werd vakjargon gebruikt zonder vertaling naar begrijpelijke taal.
- ☐ Er werd geen tolk, ondersteuning of redelijke aanpassing geboden terwijl dat nodig was.
- ☐ E-mail, telefoon of portaalberichten werden niet beantwoord of selectief beantwoord.
- ☐ De instelling gaf tegenstrijdige informatie over rechten, vrijwilligheid, dossier, klacht of vervolgstappen.

5.C Naasten, vertegenwoordiger, advocaat en vertrouwenspersonen

- ☐ Een naaste, vertegenwoordiger, advocaat, PVP, familievertrouwenspersoon of ondersteuner werd geweerd of genegeerd.
- ☐ De instelling sprak met naasten zonder duidelijke toestemming of juist niet met naasten terwijl dat wel was afgesproken.
- ☐ De client kreeg onvoldoende gelegenheid om zich voor te bereiden of iemand mee te nemen.
- ☐ Er werd druk gezet om alleen te spreken of om informatie te delen die klager niet wilde delen.
- ☐ De instelling gebruikte familie-informatie selectief of zonder context.

6. Klachtgronden over toestemming, privacy en dossier

6.A Informed consent en vrijwilligheid

- ☐ Er was geen vrije, geïnformeerde toestemming voor behandeling, medicatie, gegevensdeling of overleg.
- ☐ Weigering of twijfel werd als symptoom of risico gebruikt in plaats van als recht serieus genomen.
- ☐ Er is onvoldoende gesproken over alternatieven, niets-doen, afbouwen of minder ingrijpende opties.
- ☐ De zorgverlener presenteerde een keuze als verplicht terwijl juridisch of praktisch ruimte voor keuze bestond.
- ☐ Er werd onvoldoende onderscheid gemaakt tussen advies, behandelvoorstel, voorwaarde, dreiging en wettelijke verplichting.

6.B Privacy, beroepsgeheim en gegevensdeling

- ☐ Medische of psychiatrische gegevens zijn gedeeld zonder duidelijke grondslag of toestemming.
- ☐ Er is informatie gedeeld met gemeente, politie, familie, woningcorporatie, werkgever, Wmo, huisarts of andere partij zonder heldere uitleg.
- ☐ Er is meer informatie gedeeld dan noodzakelijk was.
- ☐ Klager kreeg geen inzage in wie welke informatie heeft ontvangen.
- ☐ De instelling gebruikte oude gegevens of derdeninformatie zonder actualisering of verificatie.
- ☐ Verzoeken om vertrouwelijke behandeling of anonimisering werden niet gerespecteerd.
- ☐ Privacygevoelige gesprekken vonden plaats in een ruimte waar anderen konden meeluisteren.

6.C Dossier, verslaglegging en correctie

- ☐ Het dossier bevat feitelijke onjuistheden, suggestieve kwalificaties of eenzijdige interpretaties.
- ☐ Citaten of gedragingen zijn verkeerd weergegeven of uit context gehaald.
- ☐ Bezwaarschriften, correctieverzoeken of eigen verklaringen zijn niet aan het dossier toegevoegd.
- ☐ Klager kreeg geen tijdige inzage of afschrift van relevante dossierstukken.
- ☐ Het dossier werd gebruikt als machtsmiddel: eenmaal genoteerd werd later als waarheid herhaald.
- ☐ Diagnostische taal verving concrete feiten: 'geen ziekte-inzicht', 'achterdochtig', 'dreigend', 'ontregeld'.
- ☐ De instelling weigerde duidelijk te maken welke feiten, vermoedens en meningen in het dossier staan.

7. Aanvullende gronden bij GGZ, Wvggz-risico en dwangcontext

Gebruik deze rubriek wanneer de klacht raakt aan vrijwillige zorg die feitelijk in de schaduw van Wvggz-dwang staat. Let op: als het gaat om een formele beslissing over verplichte zorg, beperking, insluiting, gedwongen medicatie of Wvggz-dossierplicht, vraag dan expliciet om behandeling via de Wvggz-klachtencommissie of dien daar een aparte klacht in.

7.A Dwangschaduw, druk en juridische escalatie

- ☐ De instelling gebruikte de dreiging van Wvggz, crisismaatregel, zorgmachtiging of opname om vrijwillige medewerking af te dwingen.
- ☐ Klager kreeg het gevoel dat elk bezwaar later tegen hem zou worden gebruikt.
- ☐ Het signaleringsplan of crisisplan werd gebruikt als poort naar dwang in plaats van als beschermend document.
- ☐ Er werd onvoldoende onderscheid gemaakt tussen ernstig nadeel, overlast, behandelwens en institutionele irritatie.
- ☐ De instelling bouwde een dossier op richting verplichte zorg zonder hoor en wederhoor.
- ☐ De eigen regie van klager werd formeel genoemd maar praktisch uitgehold.
- ☐ De betrokkene werd onvoldoende gewezen op PVP, advocaat, klachtencommissie of recht op ondersteuning.

7.B Verplichte zorg, beperking en afzondering - routecheck

- ☐ Gedwongen medicatie, insluiting, afzondering, fixatie, kamerprogramma of beperking van communicatie speelde een rol.
- ☐ Er was verplichte zorg buiten de machtiging of crisismaatregel, of zonder actuele noodzaak.
- ☐ Er is onvoldoende gemotiveerd waarom minder ingrijpende alternatieven niet volstonden.
- ☐ Proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid en veiligheid zijn niet concreet getoetst.
- ☐ De beslissing werd niet schriftelijk, niet tijdig of niet begrijpelijk meegedeeld.
- ☐ De klachtenroute werd onduidelijk gehouden: Wkkgz, Wvggz, klachtencommissie, geschilleninstantie of rechter.
- ☐ Vraag: behandel dit onderdeel zo nodig als Wvggz-klacht en bevestig schriftelijk welke route wordt gevolgd.

7.C Politie, gemeente, Wmo en ketenpartners

- ☐ De zorgaanbieder schakelde politie, gemeente, meldpunt of andere ketenpartner in zonder noodzaak of duidelijke grondslag.
- ☐ Klager werd geframed als 'verward persoon' waardoor de zorgvraag veranderde in orde- of veiligheidslogica.
- ☐ Er was ketenoverleg over klager zonder voldoende transparantie of mogelijkheid tot correctie.
- ☐ De samenwerking met ketenpartners leidde tot escalatie, stigmatisering of verlies van vertrouwen.

8. Gevolgen, schade en gevraagd herstel

8.A Gevolgen voor klager

- ☐ Emotionele schade: angst, vernedering, stress, slapeloosheid, verlies van vertrouwen.
- ☐ Praktische schade: kosten, reistijd, gemiste afspraken, administratieve belasting.
- ☐ Gezondheidsschade: bijwerkingen, verslechtering, terugval, ontregeling of somatische klachten.
- ☐ Reputatieschade: stigmatiserende dossierinformatie of informatie richting derden.
- ☐ Procedurele schade: geen effectieve klachtmogelijkheid, geen tegenspraak, geen correctie.
- ☐ Relatieschade: problemen met familie, begeleiding, woning, werk, gemeente of huisarts.
- ☐ Vrijheidsschade: druk, beperking, opname, dwangschaduw of verlies van autonomie.

Concrete toelichting op gevolgen en schade

8.B Gevraagd herstel

- ☐ Schriftelijke erkenning dat de klacht gegrond is.
- ☐ Excuses van behandelaar, team, klachtenfunctionaris, directie of raad van bestuur.
- ☐ Gesprek met onafhankelijke gespreksleider, niet met dezelfde machtsopstelling.
- ☐ Dossiercorrectie, toevoeging eigen verklaring of verwijdering van feitelijke onjuistheden.
- ☐ Aanpassing behandelplan, crisisplan, signaleringsplan of afspraken over vrijwilligheid.
- ☐ Overdracht naar ander team, andere behandelaar of second opinion.
- ☐ Concrete veiligheids- of kwaliteitsmaatregel voor de toekomst.
- ☐ Schadevergoeding: materieel, immaterieel of vergoeding van gemaakte kosten.
- ☐ Doorgeleiding naar geschilleninstantie, Wvggz-klachtencommissie, IGJ of tuchtcollege.
- ☐ Andere herstelmaatregel: _____.

9. Verzoek om schriftelijk oordeel

Neem deze tekst over of pas haar aan. Een concreet verzoek voorkomt dat de instelling de klacht slechts als signaal registreert.

Formuleer hier het verzoek aan de zorgaanbieder / klachtenfunctionaris

Voorbeeldformulering

Ik verzoek u deze klacht te behandelen als formele Wkkgz-klacht. Ik verzoek om een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over alle aangekruiste klachtgronden, met feitelijke vaststelling, reactie op mijn bewijsstukken, concrete herstelmaatregelen en een duidelijke verwijzing naar de bevoegde geschilleninstantie indien wij er niet uitkomen. Voor zover onderdelen onder de Wvggz-klachtenroute vallen, verzoek ik om onmiddellijke doorgeleiding of schriftelijke uitleg waarom u dat niet doet.

Aanvullende specifieke verzoeken

- ☐ Bevestig de ontvangst van deze klacht schriftelijk met datum van ontvangst.
- ☐ Noem de naam en functie van degene die de klacht behandelt.
- ☐ Noem de wettelijke of interne termijn waarbinnen u antwoordt.
- ☐ Stuur de volledige klachtenregeling en gegevens van de geschilleninstantie mee.
- ☐ Leg uit welke stukken zijn onderzocht en wie is gehoord.
- ☐ Geef mij gelegenheid te reageren op het standpunt van de beklaagde behandelaar of het team.
- ☐ Behandel mijn gegevens vertrouwelijk en deel de klacht niet breder dan noodzakelijk.
- ☐ Voeg mijn eigen verklaring toe aan het medisch dossier.

10. Bewijsstukken en bijlagen

Voeg alleen stukken toe die nodig zijn voor de klacht. Nummer de bijlagen en verwijst er in de klacht naar. Lak namen van derden waar nodig zwart.

- ☐ E-mailwisseling met zorgaanbieder, behandelaar, klachtenfunctionaris of klachtenbureau.
- ☐ Afsprakenkaart, behandelplan, crisisplan, signaleringsplan of medicatieoverzicht.
- ☐ Dossieruittreksel, journaalregels, brieven, rapportages, overdracht of verwijzing.
- ☐ Eigen verklaring of tijdlijn van gebeurtenissen.
- ☐ Verklaring van naaste, ondersteuner, advocaat, PVP, FVP of getuige.
- ☐ Foto's, geluidsnotities, logboek, belgeschiedenis of portaalberichten.
- ☐ Kostenbewijzen, reisbewijzen, nota's of andere schadebewijzen.
- ☐ Eerder ingediende klacht en reactie van zorgaanbieder.
- ☐ Anders: _____.

Bijlagenlijst

Kolommen: nummer - omschrijving - datum / herkomst.

11. Concept begeleidende brief

Deze pagina kan als korte brief boven het formulier worden gebruikt.

Aan: [zorgaanbieder / klachtenfunctionaris / raad van bestuur]
Betreft: formele Wkkgz-klacht

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik een formele klacht in onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Mijn klacht betreft de zorgverlening, bejegening, communicatie, dossiervoering en/of klachtenafhandeling zoals aangekruist en toegelicht in het bijgevoegde formulier. Ik verzoek u de ontvangst schriftelijk te bevestigen, de klacht vertrouwelijk te behandelen, mij te informeren over de behandelaar van de klacht en binnen de geldende termijn een schriftelijk en gemotiveerd oordeel te geven. Indien onderdelen volgens u niet onder de Wkkgz-route vallen, verzoek ik u om gemotiveerde doorgeleiding naar de juiste route, waaronder zo nodig de Wvggz-klachtencommissie, geschilleninstantie, IGJ of het tuchtcollege.

Met vriendelijke groet,

[naam]

Ruimte voor eigen aanvulling

12. Escalatie wanneer de klacht niet goed wordt behandeld

Gebruik deze pagina als controlelijst na het oordeel van de zorgaanbieder of wanneer geen oordeel komt.

12.A Naar de geschilleninstantie

- ☐ De zorgaanbieder heeft niet tijdig of niet inhoudelijk gereageerd.
- ☐ De klacht is afgewezen zonder de kernfeiten te bespreken.
- ☐ Er is geen passende oplossing of herstelmaatregel aangeboden.
- ☐ De instelling noemt geen aangesloten geschilleninstantie of maakt die route moeilijk toegankelijk.
- ☐ Ik wil een bindende uitspraak en/of schadevergoeding vragen.

12.B Naar IGJ, tuchtcollege of rechter

- ☐ IGJ-sigitaal: structurele onveiligheid, ernstige risico's, calamiteit, patroon of gebrek aan klachtenregeling.
- ☐ Tuchtklacht: verwijtbaar handelen van een individuele BIG-geregistreerde zorgverlener.
- ☐ Civiele procedure: schadevergoeding, inzage, rectificatie, nakoming of spoedvoorziening.
- ☐ Wvggz-klachtencommissie/rechter: beslissingen over verplichte zorg, beperkingen, dossierplicht of schadevergoeding onder de Wvggz.
- ☐ AVG/WGBO-route: inzage, correctie, afschrift, gegevensdeling, beroepsgeheim of privacyklacht.

12.C Controle na ontvangst van het oordeel

- ☐ Bevat het oordeel een duidelijke feitenvaststelling?
- ☐ Wordt op elke hoofdklacht gereageerd?
- ☐ Worden bewijsstukken en citaten besproken?
- ☐ Wordt erkend wat fout ging, of wordt de klacht alleen hervertaald?
- ☐ Zijn herstelmaatregelen concreet, toetsbaar en tijdgebonden?
- ☐ Staat vermeld welke geschilleninstantie bevoegd is?
- ☐ Is duidelijk hoe het dossier wordt aangepast of aangevuld?

13. Ondertekening en machtiging

Onderteken zelf, of laat een vertegenwoordiger ondertekenen met machtiging. Bij gevoelige medische informatie: voeg niet meer toe dan nodig.

Plaats

Datum

**Naam klager /
vertegenwoordiger**

Handtekening

**Relatie tot client indien
vertegenwoordiger**

Machtiging vertegenwoordiger / ondersteuner

Ik machtig de hieronder genoemde persoon om mij te ondersteunen bij deze klacht, correspondentie te ontvangen en namens mij contact te hebben met de zorgaanbieder voor zover nodig voor behandeling van deze klacht.

Naam gemachtigde

E-mail / telefoon

Rol

Handtekening client

Datum

Bronnotitie route

Dit formulier is gebaseerd op de publieke Wkkgz-route: klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder, schriftelijke klachtafhandeling, mogelijkheid van geschilleninstantie en bijzondere routes zoals IGJ, tucht en Wvggz-klachtencommissie. Controleer altijd de actuele klachtenregeling van de concrete zorgaanbieder en de bevoegde geschilleninstantie.