

KLACHT INDIENEN

GEMMA e-Formulierenspecificatie

Opgesteld door KING
Datum 16 juli 2015

Inhoudsopgave

1	Over dit formulier	3
1.1	Opbouw specificatie Klacht indienen	3
2	Uitgewerkt formulier	4
2.1	Inloggen	4
2.2	Namens	4
2.3	De Klacht	5
2.4	Bijlagen	5
2.5	Afronden	5

1 Over dit formulier

1.1 Opbouw specificatie Klacht indienen

Deze specificatie is opgebouwd uit meerdere blokken, namelijk:

<i>Bloknummer</i>	<i>Omschrijving</i>
1	Inloggen
2	Namens
3	De klacht
4	Bijlagen
5	Afronden

2 Uitgewerkt formulier

2.1 Inloggen

Hier komen de vaste blokken Inloggen Burger en Inloggen Bedrijf.

2.2 Namens

Blok 2: Namens						
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Namens wie wilt u een klacht indienen?	<i>Namens mezelf Namens een ander persoon Namens een groep Namens mezelf en namens een ander persoon Namens een organisatie</i>	enkelvoudige keuze	code	ja	
2	Wat zijn de gegevens van de persoon (mede) namens wie u een klacht indient?		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een ander persoon" of "Namens mezelf en namens een ander persoon".
3	Hier verschijnt het standaardblok PERSOONSgegevens..		standaardblok		ja	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een ander persoon" of "Namens mezelf en namens een ander persoon".
4	U dient een klacht in (mede) namens een ander persoon. Voeg bij het onderdeel 'Bijlagen', een machtiging toe. Zo is het duidelijk dat u bevoegd bent om namens deze persoon een klacht in te dienen.		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een ander persoon" of "Namens mezelf en namens een ander persoon".
5	U dient een klacht in namens een groep particulieren. Voeg bij het onderdeel 'Bijlagen', een lijst met namen, adressen en handtekeningen toe van alle personen die de klacht indienen. Zo is het duidelijk dat u bevoegd bent om namens deze groep een klacht in te dienen.		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een groep".
6	U dient een klacht in namens een organisatie. Vul het KvK-nummer in.	27370927	alfanumeriek	8	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een organisatie".

Klacht indienen

Versie: Release 2.0 Zomer 2015

Pagina 4 van 6

2.3 De klacht

Blok 3: De klacht						
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Op wie of wat heeft de klacht betrekking?	<i>Een afdeling Een medewerker De gemeentelijke organisatie in het algemeen Wethouder Burgemeester</i>	enkelvoudige keuze	code	ja	
2	Tegen welke afdeling wilt u een klacht indienen (als u die weet)?	<i>Burgerzaken Stadsbeheer</i>	enkelvoudige keuze	code	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een afdeling". De gemeente vult alle afdelingen in.
3	Wat is uw klacht?		tekst	onbeperkt	ja	helptekst (suggestie): Geef hier een duidelijke omschrijving van uw klacht, bijv.: Ik ben niet netjes behandeld aan de balie door een van de medewerkers.
4	Wanneer vond de gebeurtenis plaats?	<i>01-07-2012</i>	datum	dd-mm-eejj	nee	toelichting: Indien mogelijk: toon kalender.
5	Heeft u bestanden (documenten, afbeeldingen, etc) die uw klacht nog duidelijker maken? Voeg deze dan, bij het onderdeel 'Bijlagen', toe.		infotekst		nee	

2.4 Bijlagen

Hier komt het vaste blok Bijlagen.

2.5 Afronden

Hier komt het vaste blok Afronden.

Klacht indienen

Versie: Release 2.0 Zomer 2015

Pagina 5 van 6

**KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**

Klacht indienen

Versie: Release 2.0 Zomer 2015

Pagina 6 van 6