



GEMMA e-formulier Specificatie

Klacht indienen

GS28 KLI

Doel van het document: Deze GEMMA e-formulier specificatie omschrijft de KING standaard voor formulieren waarmee leveranciers een elektronisch formulier kunnen ontwerpen en gemeentes de ontwerpkeuzes kunnen achterhalen. Deze GEMMA e-formulier specificatie beschrijft de inhoud van het e-formulier waarmee een burger een klacht kan indienen bij de gemeente.

Definitief



Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	De GEMMA e-formulier Specificatie Klacht indienen.....	4
2.1	Wat is het doel van het e-formulier?.....	4
2.2	Product informatie.....	4
2.3	Bronvermelding	4
2.4	Gehanteerde uitgangspunten	4
3	Opbouw van de GEMMA e-formulier Specificatie	6
3.1	Leeswijzer GEMMA e-formulier Specificatie.	6
3.2	Opbouw specificatie 'Klacht indienen'.	7
3.3	Wijzigingen bij de release.....	7
4	Uitgewerkt formulier	8
4.1	Burger of Organisatie.....	8
4.2	Contactgegevens Persoon.....	8
4.3	Contactgegevens Organisatie.....	9
4.4	Namens	11
4.5	De klacht	12
4.6	Bijlagen	13
4.7	Controleren	13
4.8	Afsluiten	14

Auteur: KING
 Datum: 14-01-2013
 Versie: 1.5 Definitief

1 Inleiding

Burgers en bedrijven verwachten van de gemeente dat zij steeds meer diensten en producten elektronisch aanbiedt. KING helpt daarbij. Met een standaard voor elektronische formulieren en berichten voor het aanvragen van gemeentelijke diensten. Het resultaat is de GEMMA e-formulier Specificatie van KING.

Voor wie is dit document bedoeld?

Dit document is bedoeld voor twee groepen:

- voor leveranciers die de standaard ontwikkelen en beheren.
- voor gemeenten. Zij kunnen met dit document beslissen of ze de standaard willen kopen van leveranciers.

Wat kunt u vinden in deze GEMMA e-formulieren Specificatie?

De GEMMA e-formulieren specificaties van KING beschrijven zowel het formulier zelf als de ontwerpkeuzes die gemeenten en KING gemaakt hebben tijdens de ontwikkeling van het formulier.

Uitgangspunten

KING heeft deze standaard gemaakt met behulp van de oorspronkelijke ontwerpen van EGEM voor het Programma eFormulieren van ICTU en verbeteringen die later zijn gedaan in samenwerking met gemeenten. Deze ontwerpen heeft KING omgevormd tot een platformafhankelijke specificatie. In de specificaties zijn de vragen, antwoorden en doorloop van de formulieren vastgelegd. Daarbij is goed gekeken naar het eenmalig uitvragen van gegevens en het efficiënt gebruik van basisregistraties. Op basis van deze standaard zullen verschillende leveranciers een e-formulier ontwerpen. Leveranciers kunnen zelf keuzes maken in de technische uitwerking van het e-formulier. Bijvoorbeeld keuzes in de gebruikersinterface, voorinvulling en koppelingen. Voor de koppeling met de mid/back-office zijn StUF EF berichten beschikbaar bij de specificaties.

StUF EF is het Standaard UitwisselingsFormaat (StUF) voor Elektronische Formulieren. StUF is een universele berichtenstandaard voor het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen applicaties. StUF EF is een onderdeel van de StUF-familie.

Meer informatie

Meer informatie kunt u vinden op de website van KING:

www.kinggemeenten.nl/e-formulieren en

<https://new.kinggemeenten.nl/gemma/bedrijfs-en-procesarchitectuur/e-formulieren>

Voor vragen kunt u mailen naar GEMMA.e-formulieren@kinggemeenten.nl

2 De GEMMA e-formulier Specificatie Klacht indienen

2.1 Wat is het doel van het e-formulier?

Met dit formulier kan een burger een klacht indienen bij de gemeente. Dit kan omdat de burger vindt dat een medewerker van de gemeente zich niet goed heeft gedragen.

2.2 Product informatie

Een productomschrijving van "Klacht indienen" in de Producten- en Dienstencatalogus (PDC) van de gemeente zou kunnen zijn:

"Vindt u dat u bent benadeeld door een medewerker of bestuurder van de gemeente? Of vind u dat u niet netjes bent behandeld door de gemeente? Dan kunt u een klacht indienen. Bijvoorbeeld als de gemeente een brief niet heeft beantwoord. Of als de gemeente een afspraak niet nakomt binnen de beloofde tijd.

2.3 Bronvermelding

Dit formulier is gebaseerd op versie 1.1 en de aanvullende input van de gemeenten die in 2012 en 2013 zitting hebben in de KING Expertgroep e-Formulieren.

2.4 Gehanteerde uitgangspunten

De GEMMA e-formulier Specificatie hanteert verschillende uitgangspunten.

Algemene uitgangspunten:

1. Deze specificatie is opgebouwd uit blokken in plaats van schermen. Hoe de blokken gerealiseerd worden is aan de leverancier of gemeente. Blokken kunnen samengevoegd of gesplitst of weggelaten (niet getoond) worden ten behoeve van de gebruiksvriendelijkheid.
2. De specificaties zijn zoveel als mogelijk gebaseerd op het gegevensmodel RSGB.
3. In deze specificatie staan standaardblokken. Bijvoorbeeld een blok voor Contactgegevens Persoon. Standaardblokken zijn blokken die in meerdere formulieren voorkomen. U hoeft ze daarom niet te veranderen.
4. In deze specificaties kunnen ook onderdelen (velden) van een standaardblok uitgevraagd worden, bijvoorbeeld alleen de straatnaam en het huisnummer en de woonplaats. Deze velden komen uit het standaardblok Contactgegevens persoon.
5. Voor het gebruik van de meeste e-formulier specificaties wordt er vanuit gegaan dat DigiD wordt toegepast voor authenticatie van burgers en, indien de gemeente aangesloten is, e-herkenning voor bedrijven. In sommige situaties kan een gemeente besluiten DigiD niet te gebruiken, bijvoorbeeld, ten behoeve van de gebruiksvriendelijkheid.
6. De gemeente heeft de aanvrager duidelijk uitgelegd (bijvoorbeeld in de producten- en diensten catalogus) wat het doel is van het e-formulier en wat er gebeurt nadat hij/zij het e-formulier heeft ingevuld. De gemeente heeft deze informatie op de website gezet waar ook de link naar het e-formulier staat.

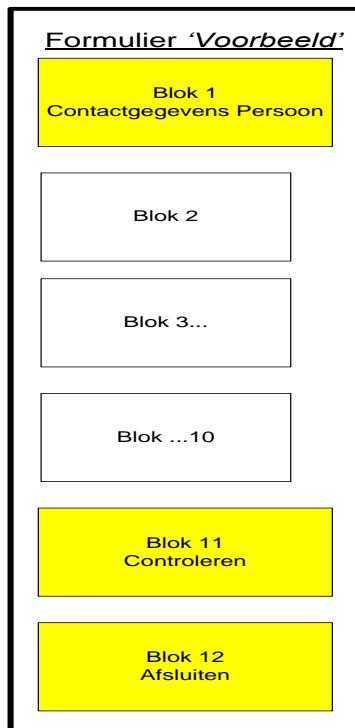
Specifieke uitgangspunten bij dit formulier:

1. Dit formulier is bedoeld voor burgers die een klacht willen indienen bij de gemeente. We gaan ervan uit dat de gemeente op haar site zet wat het verschil is tussen bezwaar maken en een klacht indienen.
2. Dit formulier is niet bedoeld voor klachten over de openbare ruimte. Daarvoor is het formulier "Een melding woon- of leefomgeving doen".
3. Op de site van de gemeente moet staan binnen hoeveel tijd de gemeente de klacht zal afhandelen.

3 Opbouw van de GEMMA e-formulier Specificatie

3.1 Leeswijzer GEMMA e-formulier Specificatie.

De GEMMA e-formulier specificatie bestaat uit blokken. Hieronder ziet u dit in een tekening.



- Er zijn twee soorten blokken:
 1. Blokken die in ieder formulier terugkomen, zoals contact gegevens persoon of organisatie, controleren en afsluiten. In de tekening zijn deze blokken geel.
 2. Blokken die alleen in dit formulier voorkomen. In de tekening zijn deze blokken wit.
- In een blok staan een of meerdere informatievragen die logisch bij elkaar horen. Bijvoorbeeld NAW-gegevens.
- Soms bestaat een blok uit één vraag. Zo'n vraag leidt de aanvrager door het formulier. De gemeente kan deze vraag zelf aanpassen. Een voorbeeld hiervan is deze vraag: 'Vraagt u deze vergunning als burger of als bedrijf aan?'
- De omschrijving van de vragen, het voorbeeld én de helpteksten onder de kolom logica zijn te gebruiken als richtlijn. Het is mogelijk om deze te wijzigen ten gunste van de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid als de intentie van de vraag of helptekst maar duidelijk is.
- Een blok kan een conditie hebben. Hiermee wordt aangegeven of het desbetreffende blok wel of niet gebruikt wordt. Een voorbeeld van een conditie is: 'Dit blok alleen tonen wanneer de gemeente een kentekenbeleid heeft.'
- Elke regel in een blok bestaat uit zeven kenmerken:
 1. Nummer
 2. Omschrijving
 3. Voorbeeld
 4. Type Bijvoorbeeld: postcode, tekst, numeriek

5. Waarde. De maximale lengte of antwoordmogelijkheid.
6. Verplicht voor de aanvrager
7. Logica. Deze kan bestaan uit: uitleg waar het antwoord aan moet voldoen, condities, toelichting en/of suggesties voor helpteksten.

3.2 Opbouw specificatie 'Klacht indienen'.

Deze specificatie is opgebouwd uit meerdere blokken, namelijk:

Bloknummer	Omschrijving
1	Burger of Organisatie
2	Contactgegevens Persoon
3	Contactgegevens Organisatie
4	Namens
5	De klacht
6	Bijlagen
7	Controleren
8	Afsluiten

De volgende scenario's zijn mogelijk:

Scenario	Omschrijving	Blokken
1	Klacht indienen burger	2, 4, 5, 6, 7, 8
2	Klacht indienen organisatie	3, 4, 5, 6, 7, 8

3.3 Wijzigingen bij de release

- Toegevoegd standaardblok "Burger of Organisatie" (is nummer 1)
- Toegevoegd standaardblok "Contactgegevens Organisatie" (is nummer 3)
- Toegevoegd blok "Namens"
- Scenario "Klacht indienen burger" toegevoegd
- Scenario "Klacht indienen organisatie" toegevoegd
- Blok "Contactgegevens Persoon" preconditie toegevoegd
- Blok "Contactgegevens Organisatie" preconditie toegevoegd
- Blok 5 "De klacht" regel 1 de omschrijving, het voorbeeld en de waarde aangepast
- Blok 5 regel 2 de omschrijving, het voorbeeld en de waarde aangepast. Tevens niet verplicht gemaakt en conditie toegevoegd
- Blok 5 regel 3 "Namelijk" verwijderd, want is blok geworden
- Blok 5 regel "Voornamen" en "Achternaam" verwijderd en vervangen door standaardblok (regel 5 verwijst daar naar)
- Blok 5 regel "Anders, namelijk" toegevoegd
- Blok 5 regel "Wat is uw klacht" de waarde aangepast en een helptekst toegevoegd
- Blok 5 regel "Op welke datum vond de gebeurtenis plaats?" voorbeeld toegevoegd + foutmelding en toelichting
- Blok 5 regel "Heeft u bestanden ..." (= infotekst) toegevoegd

4 Uitgewerkt formulier

4.1 Burger of Organisatie

Het formulier wordt gestart vanuit de keuze voor het scenario 'Burger' of het scenario 'Organisatie'. Dit wordt gedaan door middel van een vraag (bijvoorbeeld in de PDC). Vervolgens logt men in via DigiD of e-Herkenning.

De gemeente kan dit formulier ook apart aanbieden voor burgers en voor organisaties, waardoor deze vraag niet langer noodzakelijk is.

Blok 1: Burger of Organisatie						Burger of Organisatie (standaard blok)
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	"Doet u deze aanvraag" als burger of namens een organisatie?	Burger Organisatie	enkelvoudige keuze	code	ja	toelichting: De tekst tussen "" is afhankelijk van het product variabel in te vullen (indienen/ aanvragen/ melden + naam product).

4.2 Contactgegevens Persoon

Blok 2: Contactgegevens Persoon						Contactgegevens Persoon (standaard blok)
Preconditie: Dit blok tonen wanneer vraag 1 van blok 1 = "Burger"						
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Uw gegevens		infotekst	nvt	nee	
2	Burgerservicenummer	130456850	numeriek	9	nee	prefill: Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
3	Voorletter(s)	P.R.	tekst	20	nee	prefill: Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
4	Voornamen	Piet	tekst	200	nee	prefill: Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
5	Tussenvoegsel(s)	de	tekst	10	nee	conditie: Gebruik de GBA Voorvoegsel tabel om te controleren of het een juiste voorvoegsel is. Zie: link. Zie ook voor algemene uitleg van Landelijke tabellen: http://www.bprbzk.nl/GBA/Informatiebank/Procedures/Landelijke_tabellen/Inleiding_op_de_Landelijke_Tabelle_n_GBA (tabel 36) prefill: Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
6	Achternaam	Vries	tekst	200	ja	prefill: Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.

7	Geboortedatum	15-01-1980	datum	dd-mm-eejj	nee	conditie: prefill: toelichting:	Geboortedatum conform GBA Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen. Geboortedatum mag niet in de toekomst liggen. Dag en maand mogen de waarde 00 bevatten.
8	Geboorteplaats	Delft	tekst	80	nee	prefill:	Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
9	Geslacht	Man Vrouw	enkelvoudige keuze	code	nee	prefill:	Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
10	Postcode	1111AA	postcode	6	ja	prefill:	Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
11	Huisnummer	1	numeriek	5	ja	prefill:	Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
12	Huisletter	a	tekst	1	nee	prefill:	Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
13	Huisnummertoevoeging	Bis	tekst	4	nee	prefill:	Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
14	Straatnaam	Diemerkade	tekst	80	ja	conditie: prefill:	Indien van toepassing: voor invullen op basis van postcode en huisnummer (postcodetabel) Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
15	Woonplaats	Diemen	tekst	80	ja	conditie: prefill:	Indien van toepassing: voor invullen op basis van postcode en huisnummer (postcodetabel) Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
16	Telefoonnummer	0203416789	tekst	20	nee	conditie: prefill:	Waarschuwing bij lengte kleiner dan 10 Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
17	E-mailadres	piet@snel.nl	e-mail	254	nee	prefill:	Bij gebruik van DigiD raden we aan om dit gegeven voor in te vullen. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.

4.3 Contactgegevens Organisatie

Blok 3: Contactgegevens Organisatie Preconditie: Dit blok tonen wanneer vraag 1 van blok 1 = "Organisatie"						Contactgegevens Organisatie (standaard blok)
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Uw gegevens		infotekst		nee	
2	KvK-nummer	27370927	tekst	8	nee	conditie: Vraag of het KvK-nummer of het vestigingsnummer uit. Eén van de twee moet verplicht worden gesteld.

						conditie: Waarschuwing bij lengte kleiner dan 8. helptekst: Het KvK-nummer kunt u vinden op het uittreksel van de (suggestie): Kamer van Koophandel. Heeft u geen KvK-nummer, vul dan het vestigingsnummer in.
3	Vestigingsnummer	547281469735	tekst	12	nee	conditie: Vraag of het KvK-nummer of het vestigingsnummer uit. Eén van de twee moet verplicht worden gesteld. conditie: Waarschuwing bij lengte kleiner dan 12. conditie: Tonen wanneer vraag 2 = 'Leeg is'. helptekst: Het vestigingsnummer kunt u vinden op het uittreksel (suggestie): van de Kamer van Koophandel.
4	Naam organisatie	Snel b.v.	tekst	500	ja	
5	Wat zijn uw gegevens?		infotekst		nee	
6	Hier verschijnen gegevens uit het standaardblok CONTACTGEGEVENS PERSOON. De gemeente bepaalt welke gegevens uit dit blok uitgevraagd worden.		standaardblok		ja	
7	Bent u ook contactpersoon?	Ja Nee	enkelvoudige keuze	code	ja	
8	Wie wilt u doorgeven als contactpersoon?		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 7 = 'Nee'.
9	Hier verschijnen gegevens uit het standaardblok CONTACTGEGEVENS PERSOON. De gemeente bepaalt welke gegevens uit dit blok uitgevraagd worden.		standaardblok		ja	conditie: Tonen wanneer vraag 7 = 'Nee'.
10	Op welke wijze wilt u met de gemeente communiceren?	Via de Berichtenbox E-mail Per post	enkelvoudige keuze	code	nee	helptekst (suggestie): Met de Berichtenbox kunt u op een veilige manier communiceren met de overheid. Ook krijgt u uw vergunning en factuur digitaal als u de Berichtenbox gebruikt. Hiervoor heeft u wel een Berichtenboxadres nodig.
11	Wat is uw berichtenbox adres?	Info-jansenbv	tekst	45	ja	conditie: Toon een foutmelding als de gebruikersnaam niet voldoet aan onderstaande criteria: Minimale lengte = 4. Alleen cijfers, letters, punt (.) en een min-streepje (-), minimaal 1 letter. Hoofdletter gevoelig. conditie: Tonen wanneer vraag 10 = 'Berichtenbox'.
12	Op welk e-mailadres wilt u de correspondentie ontvangen over 'naam product'?	Jan@test.nl	e-mail	254	ja	conditie: Tonen wanneer vraag 10 = 'E-mail'.
13	Wilt u een postbus gebruiken als correspondentieadres?	Ja Nee	enkelvoudige keuze	code	ja	conditie: Tonen wanneer vraag 10 = 'Per post'.
14	Postbus onderneming		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Ja'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
15	Postcode	1111AA	postcode	6	ja	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Ja'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
16	Postbusnummer	111	numeriek	5	ja	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Ja'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
17	Plaatsnaam	Diemen	tekst	80	ja	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Ja'.

						conditie: Als gegevens niet worden voor ingevuld, prefill op basis van postcode en postbusnummer (postcodetabel) prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
18	Postadres		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Nee'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
19	Postcode	1111AA	postcode	6	ja	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Nee'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
20	Huisnummer	1	numeriek	5	ja	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Nee'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
21	Huisletter	s	tekst	1	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Nee'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
22	Huisnummertoevoeging	Bis	tekst	4	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Nee'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
23	Straatnaam	Diemerkade	tekst	80	ja	conditie: Indien van toepassing: voor invullen op basis van postcode en huisnummer (postcodetabel) conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Nee'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.
24	Plaatsnaam	Diemen	tekst	80	ja	conditie: Indien van toepassing: voor invullen op basis van postcode en huisnummer (postcodetabel) conditie: Tonen wanneer vraag 13 = 'Nee'. prefill: Bij gebruik van eHerkenning raden we aan om dit gegeven voor in te vullen vanuit het NHR. Hiervoor moet de leverancier wel een koppeling bouwen.

4.4 Namens

Blok 4: Namens						
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Namens wie wilt u een klacht indienen?	Namens mezelf Namens een ander persoon Namens een groep Namens mezelf en namens een ander persoon	enkelvoudige keuze	code	ja	

		<i>Namens een organisatie</i>				
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 CONTACTGEGEVENS PERSOON. De gemeente bepaalt welke gegevens uit dit blok uitgevraagd worden.		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 of voeg bij het onderdeel 'Bijlagen' het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel toe. Zo is het duidelijk dat u bevoegd bent om namens deze organisatie een klacht in te dienen.	27370927	numeriek	8	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een organisatie".

4.5 De klacht

Blok 5: De klacht						
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Over wie heeft u een klacht?	<i>Een afdeling Een medewerker Een bestuurder De raad Anders</i>	enkelvoudige keuze	code	ja	
2	Over welke afdeling wilt u een klacht indienen (als u die weet)?	<i>Burgerzaken Facilitaire dienst Stadsbeheer Publiekszaken</i>	enkelvoudige keuze	code	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een afdeling".
3	Gegevens medewerker (als u die weet):		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = 'Een medewerker'.
4	Gegevens bestuurder (als u die weet):		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een bestuurder".
5	Hier verschijnt het standaardblok CONTACTGEGEVENS PERSOON. De gemeente bepaalt welke gegevens uit dit blok uitgevraagd worden.		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een medewerker" OF "Een bestuurder".

6	Anders, namelijk		tekst	200	ja	helptekst (suggestie): conditie:	Geef hier een duidelijke omschrijving van uw klacht, bijv.: Ik ben niet netjes behandeld aan de balie door een van de medewerkers. Tonen wanneer vraag 1 = "Anders".
7	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.
8	Op welke datum vond de gebeurtenis plaats?	01-07-2012	datum	dd-mm-eejj	nee	foutmelding : toelichting:	Deze datum is niet juist. Datum moet in het verleden liggen. Indien mogelijk toon kalender.
9	Heeft u bestanden (documenten, afbeeldingen, etc) die uw klacht nog duidelijker maken? Voeg deze dan, bij het onderdeel 'Bijlagen', toe.		infotekst		nee		

4.6 Bijlagen

Blok 6: Bijlagen						(Verplichte) Bijlage(n) - (standaard blok)
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Vergeet niet de volgende bijlage(n) mee te sturen?: "dropdownlist van de benodigde bijlage(n)".	<i>"opsomming van de genoemde bijlage(n) in dit formulier"</i> .	infotekst		nee	conditie: Hier worden alle bijlage(n) opgesomd die nodig zijn. helptekst: Zonder de benodigde bijlage(n) wordt de aanvraag niet (suggestie): in behandeling genomen.
2	Hoe wilt u de bijlage(n) versturen?	<i>Ik stuur de bijlage(n) nu digitaal mee</i> <i>Ik stuur de bijlage(n) per post</i>	enkelvoudige keuze	code	ja	
3	Digitaal verzenden U wilt de bijlage(n) digitaal meesturen naar de gemeente. Kies 'Bladeren' om een bestand van uw computer op te zoeken.		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 2 = 'Ik stuur de bijlage(n) nu digitaal mee'. toelichting: Het formulier geeft de mogelijkheid om bestanden te selecteren en te uploaden.
4	Per post verzenden U wilt de bijlage(n) per post sturen naar de gemeente. "weergave adres gemeente" Doe een brief bij de bijlage(n). Zet in de brief: - Uw naam en adres - Burgerservicenummer - "toon zaaktype"		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 2 = 'Ik stuur de bijlage(n) per post'. toelichting: Vul bij "weergave adres gemeente" het juiste adres van de gemeente in. toelichting: Aangeraden wordt om elk ingevuld formulier een eigen uniek referentie- of zaaknummer te geven.

4.7 Controleren

Blok 7: Controleren						Controleren (standaard blok)
----------------------------	--	--	--	--	--	------------------------------

Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Let op! Controleer onderstaande gegevens goed. Zijn de gegevens onjuist of onvolledig? Wijzig dit dan in voorgaande pagina's		infotekst	nvt	nee	
2	Overzicht gegevens		infotekst	nvt	nee	toelichting: Op deze plek wordt een overzicht van alle ingevulde gegevens weergegeven.
3	Zijn de ingevulde gegevens juist?	Ja Nee	enkelvoudige keuze	code	ja	toelichting: Dit kan op verschillende manieren gerealiseerd worden (ja/nee, aanvinken, etc). Van belang is dat de aanvrager bewust aangeeft dat gegevens juist zijn. Daarna is het pas mogelijk om het formulier te verzenden. Zolang de aanvrager nog niet heeft aangegeven dat de gegevens juist zijn, moet de mogelijk geboden worden om terug te gaan naar het formulier en gegevens te verbeteren.

4.8 Afsluiten

Blok 8: Afsluiten						Afsluiten (standaard blok)
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Kies de 'Verzenden'-knop om de gegevens te verzenden aan de gemeente.		infotekst	nvt	nee	
2	U krijgt een ontvangstbevestiging toegezonden naar het opgegeven e-mailadres: "e-mailadres"		infotekst	nvt	nee	toelichting: Op de plek "e-mailadres" wordt het e-mailadres van de gebruiker weergegeven dat is opgegeven in het contactgegevensblok. Naar dit e-mailadres wordt een ontvangstbevestiging verzonden. De exacte vorm is door de gemeente en leverancier te kiezen. conditie: Tonen wanneer er bij de contactgegevens een e-mailadres is ingevuld.
3	U krijgt een ontvangstbevestiging toegezonden naar het volgende adres: "adres"		infotekst	nvt	nee	conditie: Tonen wanneer er bij de contactgegevens GEEN e-mailadres is ingevuld en de gemeente WEL schriftelijke ontvangstbevestigingen verstuurt. toelichting: Op de plek "adres" wordt het adres van de gebruiker weergegeven dat in het contactgegevensblok is opgegeven. Naar dit adres wordt een ontvangstbevestiging verzonden. De exacte vorm is door de gemeente en leverancier te kiezen.
4	U heeft geen e-mailadres ingevuld, waardoor het niet mogelijk is om u per e-mail een ontvangstbevestiging te sturen. Wij raden u aan om de ingevulde gegevens op uw computer op te slaan of af te drukken.		infotekst	nvt	nee	conditie: Tonen wanneer er bij de contactgegevens GEEN e-mailadres is ingevuld en de gemeente GEEN schriftelijke ontvangstbevestigingen verstuurt. De aanvrager kan de gegevens wel afdrukken of opslaan op de computer. Dit kan bijvoorbeeld door het overzicht van gegevens in een pdf document aan te bieden.

5	Als u de gegevens niet wilt versturen sluit dan het scherm af.		infotekst	nvt	nee	
6	Verzenden-knop		knop/reeks	nvt	nee	
7	De gegevens zijn verzonden. Voor vragen kunt u contact opnemen met "contact gegevens".		infotekst	nvt	nee	toelichting: Op de plek "contact gegevens" worden de contactgegevens vermeld van de gemeente. Deze contactgegevens dienen door de gemeente aangeleverd te worden en door de leverancier verwerkt te worden in het e-formulier. Is dit niet mogelijk, dan dient men te verwijzen naar de gemeentelijke website voor de juiste gegevens.



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

Bezoekadres: Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Postadres: Postbus 30435
2500 GK Den Haag

info@kinggemeenten.nl
T: 070 373 8017
F: 070 363 5682