

# Voorbeeld Ingevuld Klachtenformulier

## Fysiotherapiepraktijk

---

### 1. Algemene gegevens

Datum klacht: 12-02-2026

Registratienummer: KL-2026-004

Ontvangen door: J. de Vries (praktijkhouder)

Wijze van indienen: E-mail

### 2. Gegevens patiënt

Naam: M. Jansen

Geboortedatum: 14-06-1985

Contactgegevens: m.jansen@email.nl / 06-12345678

Patiëntnummer: 10234

### 3. Klachtomschrijving

Datum voorval: 10-02-2026

Omschrijving klacht: Patiënt geeft aan dat er onvoldoende uitleg is gegeven over de behandeling en ervaart de communicatie als onduidelijk.

Type klacht: Communicatie

Betrokken behandelaar: Fysiotherapeut A. Peters

### 4. Eerste beoordeling (DO)

Is directe actie nodig: Nee

Is klacht besproken met patiënt: Ja

Samenvatting gesprek: Patiënt telefonisch gesproken. Uitleg gegeven over behandelplan. Patiënt voelde zich gehoord.

## **5. Onderzoek (CHECK)**

Onderzoek uitgevoerd door: J. de Vries

Datum onderzoek: 13-02-2026

Hoor en wederhoor toegepast: Ja

Bevindingen: Behandelaar heeft behandeling correct uitgevoerd, maar communicatie over doelen en verwachtingen was onvoldoende expliciet.

## **6. Uitkomst en reactie (ACT)**

Conclusie: Klacht deels gegrond (verbeterpunt communicatie)

Reactie naar patiënt: 15-02-2026 per e-mail

Is patiënt tevreden: Ja

## **7. Verbetermaatregelen (PDCA)**

Oorzaak: Onvoldoende structurele uitleg behandelplan

Maatregelen: Standaard uitlegmoment toevoegen bij eerste consult

Verantwoordelijke: Team fysiotherapeuten

Deadline: 01-03-2026

Status: Afgerond

## **8. Afsluiting**

Datum afsluiting: 16-02-2026

Opmerkingen: Casus besproken in teamoverleg

Geregistreerd in klachtenregister: Ja