

KLACHTENREGISTRATIE/-AFHANDELING

Naam cliënt: Datum klacht:	Ruimte voor uw opmerkingen en aantekeningen
Binnenkomst en aard van de klacht	
Op welke wijze is de klacht bij ons binnengekomen? Mondeling/fax/email/schriftelijk/telefonisch.	
Door wie moet in eerste instantie de klacht worden behandeld? Bestuur/vennoot/(externe) accountant/relatiebeheerder of kwaliteitsbepaler.	
Aard van de klacht: - hoogte factuur - misverstand - fouten gemaakt door ons kantoor - gevoelsmatige klacht - onrechtmatig handelen/nalaten - afspraken niet nagekomen - andere.....	
Geef hiernaast een korte beschrijving van de klacht. Vermeld hierbij tevens welke personen namens ons kantoor hierbij betrokken zijn.	
Bevestiging van de klacht	
Is de ontvangst van de klacht doorgegeven aan de klager? Op welke wijze heeft dit plaatsgevonden?	Uitgevoerd d.d.
Is de klacht doorgegeven aan de compliance officer? (dit dient ook plaats te vinden als een ander de klacht zal behandelen).	Uitgevoerd d.d.
Zorg dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering op de hoogte wordt gesteld van deze klacht (meestal als de claim boven het eigen risico uitkomt).	
Welke consequenties (schade) heeft de klacht?	
De klacht leidt niet tot financiële consequenties. Met de klager is mondeling gesproken en de klacht wordt ingetrokken.	

De klacht leidt tot beperkte financiële consequenties (b.v. creditering). Informeer de kwaliteitsbepaler en het bestuur hierover.	
De klacht leidt tot ernstige financiële consequenties. Informeer de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en het bestuur.	
Klacht leidt mogelijk tot een civiele procedure of tot een tuchtrechtzaak. Informeer de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en het bestuur.	
Er ontstaat mogelijk imago-schade. Informeer de kwaliteitsbepaler en het bestuur.	
Afhandeling van de klacht	
Op welke wijze dient de klacht opgelost te worden? - telefonisch - mondeling - schriftelijk - door middel van een advocaat Motiveer uw keuze.	
Actieplan. Beschrijf hiernaast een actieplan hoe met de klacht om te gaan en maak hiervan eventueel een globale planning.	
Onderzoek en inventariseer alle gegevens en details van de klacht. Stel vast of er nog aanvullende werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.	
Is bij het oplossen van de klacht externe deskundigheid vereist? Zo ja, schakel deze in.	
Afronding van de klacht	
Is de afhandeling van de klacht met de klager afgestemd? Is de klager akkoord met de afhandeling?	
Is er sprake geweest van een incidentele eenmalige fout?	
Heeft deze klacht consequenties voor het systeem van kwaliteitsmaatregelen? Zo ja, zorg voor aanpassing van het systeem.	

Moeten we naar aanleiding van deze klacht onze medewerkers informeren over de consequenties hiervan?	
Archiveer de klacht in de klachtenmap en informeer het bestuur en de kwaliteitsbepaler hierover.	

Klacht is volledig afgehandeld op.....

Akkoord kwaliteitsbepaler

.....

Akkoord vennoot/bestuurder

.....