

Formulier klachtenregistratie en -afhandeling

Afgewerkt:
Initialen:
Datum:
Dossier:

1. Algemeen

Naam cliënt:
Cliëntnummer:
Externe accountant:
Behandelend vennoot:

Klacht binnengekomen via: mondeling/telefoon/brief/e-mail/fax
Klacht aangenomen en vastgelegd door: op
Klacht onmiddellijk doorgegeven aan bestuurder:
Klacht onmiddellijk doorgegeven aan vennoot:

2. Aard van de klacht

- a. Misverstand: Ja / Nee
b. Hoogte factuur: Ja / Nee
c. Gevoelsmatige klacht/weerstanden: Ja / Nee
d. Onrechtmatig handelen/nalaten: Ja / Nee

Korte omschrijving van de klacht:
.....
.....
.....

3. Bevestiging klacht dezelfde dag aan de cliënt

Bevestiging aan cliënt door:
Datum:
Wijze: brief/e-mail/fax

4. Relatie met cliënt

Is relatie/communicatie met cliënt goed? Ja / Nee
Is de klacht bestemd voor bestuur? Ja / Nee
Zo nee, de klacht is overdragen aan:

5. Afhandeling van de klacht

- a. Kleine fout. Dan afhandelen door kantoorleider of vennoot (ga door naar 7)
- b. Fout en belang boven eigen risico beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
Dan direct melden aan compliance officer en de andere vennoten.
- c. Cliënt dreigt met tuchtrechter of een civiele zaak. Dan direct melden aan compliance officer.
- d. Imagoschade aanwezig of kan ontstaan. Dan direct melden aan de compliance officer.

6. Compliance officer (indien b, c of d voorgaande punt)

Klacht doorgeven aan compliance officer
Door:
Datum:
Overleg met compliance officer:
.....
Conclusies overleg met compliance officer:
.....
Afgewerkt:
Initialen:
Datum:
Dossier:

Melden aan bestuur Ja / Nee
Zo ja door: uiterlijk
Zo nee, reden?

Melden aan beroepsaansprakelijkheidsverzekering Ja / Nee
Zo ja door: uiterlijk
Zo nee, reden?

7. Bestuur of vennoot dezelfde dag de volgende stappen ondernemen:

Gesprek met cliënt: Ja / Nee
Zo ja, zie gespreksverslag
Zo nee, wat is de reden?

- Enkele voorbeelden voor gesprek:
- a. Herhaal klacht en vraag bevestiging of deze klopt; vraag gelijk of cliënt meer klachten heeft.
 - b. Excuses maken.
 - c. Stem met cliënt tijdspad af wanneer cliënt antwoord krijgt.
 - d. Vraag wat cliënt verwacht en wat te doen om tot een oplossing te komen.

Zijn punten a t/m d gedaan? Ja / Nee
Zo nee, waarom niet?

8. Actieprogramma

Bestuur of vennoot maakt actieprogramma hoe met de klacht om te gaan en maakt planning wie wat doet:

a. Actieprogramma

.....
.....

b. Planning

.....
.....

c. Maximale schade/claim te verwachten €

- d. Immateriële schade en imagoschade? nihil/gering/matig/groot/zeer groot
Wat is het effect op de vestiging? nihil/gering/matig/groot/zeer groot
Wat is het effect voor het totale kantoor? nihil/gering/matig/groot/zeer groot
Actieplan hoe immateriële schade te beperken, opgesteld door

e. Valt betreffende cliënt in de regio van een ander kantoor? Zo ja, meldt klacht ook aan vennoot van het andere kantoor.

f. Blijft cliënt bij ons? Ja / Nee

Zo ja, welke maatregelen te nemen om cliënt weer positief over ons te laten praten:

.....
.....

Zo nee, willen wij cliënt behouden? Ja / Nee

Zo ja, welke actie om cliënt te behouden:.....

.....
.....

Afgewerkt initialen:

Datum:

Dossier:

Zo nee, welke actie of maatregelen om een zo positief mogelijke indruk achter te laten bij de cliënt:

.....
.....

9. Onderzoek en rapportage

Direct na binnenkomst klacht: start onderzoek en verzamel alle gegevens en details van de klacht.

Onderzoek door:

Gereed uiterlijk:

Interne rapportage aan:

Conclusie rapportage uiterlijk:

Opstellen rapportage aan cliënt

Uiterlijk:

Door:

Wijze:

Communiceren rapportage aan cliënt uiterlijk:

Reactie vragen aan cliënt uiterlijk:

Door:

Antwoord van cliënt evalueren:

Door:

Uiterlijk:

Vervolgactie:

Door:

Uiterlijk:

Wordt cliënt tijdig en adequaat geïnformeerd? Beschrijf dit.

.....
.....
.....

10. Externe hulp invoeren

Ja / Nee

Bij ja,

Overleg met compliance officer:

Externe hulp van:

11. Evaluatie verloop procedure minimaal eenmaal per week

Door venoot:

1e evaluatie op: door

Zie rapport:

2e evaluatie op: door

Zie rapport:

etc.

Afgewerkt:

Initialen:

Datum:

12. Afsluitende conclusie door:

Bestuur op:

Zie rapport:

Compliance officer op:

Zie rapport:

Venoot op:

Zie rapport:

13. Acties ter kwaliteitsverbetering toekomst

Is het een incidentele eenmalige fout? Ja/Nee
Zo ja, beoordeel kwaliteit medewerker hoe te verbeteren/te voorkomen.

.....
.....
.....

Zo nee, het is waarschijnlijk een structurele/organisatorische fout.

Actie tot verbetering organisatie

Wat?.....

.....

Hoe?.....

.....

Wie organiseert dit?

Uiterlijke afwerking:

Geïmplementeerd op:

14. Afhandeling

Klacht is volledig afgehandeld op: akkoord vennoot (handtekening)

.....

Acties intern zijn volledig afgewerkt op: akkoord vennoot (handtekening)

.....

Compliance officer akkoord (indien b, c of d):