Formulier klachtenregistratie en -afhandeling

|  |  |
| --- | --- |
| KWA | Kwaliteit » Voorbeelden Kwaliteit » 8.2. Formulier klachtenregistratie en klachtenafhandeling |

Afgewerkt:   
Initialen:  
Datum:    
Dossier:

**1. Algemeen**

Naam cliënt:   ………………………………………………………............  
Cliëntnummer:  ………………………………………………………..........  
Eindverantwoordelijke (externe) accountant/professional: ………………………………………………………..  
Behandelend vennoot: ………………………………………………………

Klacht binnengekomen via: mondeling/telefoon/brief/e-mail/website/social media  
Klacht aangenomen en vastgelegd door: ………….  op …………………....  
Klacht onmiddellijk doorgegeven aan kwaliteitsbepaler of kwaliteitsmanager: …………………............  
Klacht onmiddellijk doorgegeven aan vennoot: …………………................

**2. Aard van de klacht**

1. Misverstand:     Ja/Nee
2. Hoogte declaratie:    Ja/Nee
3. Gevoelsmatige klacht/weerstanden:  Ja/Nee
4. 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/anders

**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**

1. Kleine fout. Dan afhandelen door kantoorleider of vennoot (ga door naar 7)
2. Fout en belang boven eigen risico beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dan direct melden aan kwaliteitsbepaler en de andere vennoten.
3. Cliënt dreigt met tuchtrechter of een civiele zaak. Dan direct melden aan kwaliteitsbepaler.
4. Imagoschade aanwezig of kan ontstaan. Dan direct melden aan de kwaliteitsbepaler.

**6. Kwaliteitsbepaler (indien b, c of d voorgaande punt)**

Klacht doorgeven aan kwaliteitsbepaler  
Door: …………….......  
Datum: ……………….  
Overleg met kwaliteitsbepaler: …………………………………………..  
…………………………………………………………………………………  
Conclusies overleg met kwaliteitsbepaler: ……………………………..  
………………………………………………………………………………...  
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. Kwaliteitsbepaler 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:

1. Herhaal klacht en vraag bevestiging of deze klopt; vraag gelijk of cliënt meer klachten heeft.
2. Excuses maken.
3. Stem met cliënt tijdspad af wanneer cliënt antwoord krijgt.
4. 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**

Kwaliteitsbepaler of kwaliteitsmanager 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 inroepen**

Ja/Nee  
Bij ja,  
Overleg met kwaliteitsbepaler: .........................................................  
Externe hulp van:  ............................................................................

**11. Evaluatie verloop procedure minimaal eenmaal per week**

Door vennoot:  
1e evaluatie op: ……… door .........................................................  
Zie rapport:    ..............................................................................  
2e evaluatie op: ……… door ........................................................  
Zie rapport: ................................................................................  
etc.

Afgewerkt:  
Initialen:  
Datum:  

**12. Afsluitende conclusie door**

Bestuur op:  …......................................................  
Zie rapport:  …......................................................  
Kwaliteitsbepaler op:  ….......................................  
Zie rapport:  …......................................................  
Vennoot 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)

      .

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

Kwaliteitsbepaler akkoord (indien b, c of d ):     ........................................................