# Klachtenregeling ADMOS

## Algemeen

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van relaties (intern en extern) op een zorgvuldige manier te behandelen.

## Indiening en registratie klacht

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek met uw contactpersoon te bespreken, om te kijken of er op die manier een oplossing gevonden kan worden.

Bij ernstige klachten, of indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken, of indien mondeling overleg niet het door u gewenste resultaat oplevert, kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van de directie versturen.

## Verantwoordelijkheden rond behandeling

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt de directie altijd ingelicht. De directie zal hetzij de klacht zelf behandelen hetzij in ieder geval toezien op de afhandeling ervan. Bij ernstige klachten rond opdrachten wordt een niet bij die opdracht betrokken functionaris (indien nodig van buiten onze organisatie) aangewezen als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht.
Dit wanneer de klacht onze kwaliteitsbeheersing (aspecten rond integriteit, objectiviteit, geheimhouding, deskundigheid en zorgvuldigheid, en professioneel gedrag) of vaktechnische aspecten betreft.

## Verloop behandeling klacht

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen zal een zo goed mogelijk beeld worden gevormd van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u in de loop van de procedure gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Vervolgens zal de directie, indien van toepassing in overleg met de externe accountant of andere deskundige(n), besluiten over uw klacht, en u van dit besluit schriftelijk op de hoogte stellen. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/ of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn de directie wel denkt met een reactie te kunnen komen.

## Tot slot

Wij hopen uiteraard dat wij uw klacht op een voor u bevredigende wijze kunnen oplossen. Het echter zijn dat de reactie van ons kantoor u niet tevreden stelt. Indien we er ook na nader overleg niet uitkomen, kun u zich eventueel wenden tot het secretariaat van NOAB voor mediation of het voeren van een tuchtzaak.

*Bijlage: Klachtenformulier*

# Klachtenformulier

| | |
|---|---|
| Organisatie: | |
| Contactpersoon: | |
| Adres: | |
| Postcode: | |
| Plaats: | |
| Telefoonnummer: | |
| E-mailadres: | |

## Omschrijving klacht

*(probeer uw klacht zo concreet mogelijk te omschrijven, bijvoorbeeld door namen en data te noteren)*

## Gewenste oplossing/reactie

*(heeft u een voorstel voor eventuele oplossing of reactie?)*

Plaats: _____ Datum: _____

Functie: _____

Handtekening: _____

*Volledig ingevuld klachtenformulier graag in pdf-formaat mailen naar joeri@admos.nu*