

# Klachtenprocedure

## GEGEVENS OPMAAK VAN DE KLACHT

- Indiener: .....
- Datum ontvangst klacht: .....
- Hoe geformuleerd?                      Telefonisch / Fax / Brief / .....

## OMSCHRIJVING KLACHT      (Korte omschrijving + bijlagen):

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

## IS DE KLACHT VERANTWOORD?

JA    NEEN

## ORZAAK KLACHT

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

## CORRECTIEVE MAATREGELEN      (Maatregel om afnemer tevreden te stellen):

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

## VERBETERMAATREGELEN      (Maatregel die oorzaak wegneemt om klacht in toekomst te voorkomen):

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

## UITVOERING

Verantwoordelijke: .....  
Datum: ... / ... / ....

## CONTROLE      (Zijn de maatregelen voldoende?)

OK    NOK

Datum: ... / ... / ....

Handtekening: .....