

Klachten-en complimentenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening omtrent regionale ondersteuning in het algemeen.

Daarnaast wil Caransscoop met deze regeling in het bijzonder voorzien in een procedure om op klachten binnen een zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren.

De klachtenregeling is laagdrempelig. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Er is geen beperking in de soort klachten anders dan dat een klacht betrekking dient te hebben op een gedraging (of het nalaten daarvan) van een medewerker.

Een klacht indienen

Indien u ontevreden bent over het functioneren van een medewerker wordt aangeraden dit altijd in eerste instantie te bespreken met die medewerker. Als de medewerker niet weet dat u ontevreden bent, kan deze niets ondernemen om uw probleem op te lossen.

Heeft het gesprek met de medewerker niet de gewenste uitkomst, dan stelt de leidinggevende / directeur u in de gelegenheid om via een gesprek de klacht of onvrede aan de orde te stellen. Eenieder die aangeeft te willen klagen, wordt door de leidinggevende / directeur van Caransscoop in de gelegenheid gesteld om via een gesprek een klacht of onvrede aan de orde te stellen. De leidinggevende / directeur kan dan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven bij misverstanden, zonodig excuses aanbieden, zorgen voor herstel van de relatie, problemen oplossen en verbeteringen aanbrengen. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden en misverstanden en kan het tot verbetering leiden.

Wanneer u er samen niet uitkomt, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de klachtencommissie van de ROS'en. Dit kunt u doen door een schriftelijke klachtmelding in te dienen en deze te sturen naar het postadres van de landelijke klachtencommissie:

LVG (brancheorganisatie van onder andere ROS'en)
t.a.v. dhr. L. Geerts, klachtencommissie
Wilhelminapark 40
3581 NK Utrecht

In de klachtenregeling vindt u ook antwoord op vragen als 'Wat gebeurt er met de klachtmelding?', 'Hoe vindt behandeling van de klacht plaats?' en 'Wat wordt verder met de klacht(en) gedaan?'. In de toelichting wordt de klachtenregeling verkort weergegeven. Beide documenten kunt u van onze website downloaden.

Complimentenregeling

Natuurlijk horen wij ook graag wanneer u tevreden bent over het functioneren van onze medewerkers. Daarom bestaat er tevens een complimentenregeling. U kunt uw 'compliment' over de desbetreffende medewerker sturen naar: info@caransscoop.nl

Vragen over deze procedure?

Neem contact op met Arie Jongejan, directeur Caransscoop, ajongejan@caransscoop.nl of 055 505 86 10