

Klachtenregeling Kreston Van Herwijnen

Inleiding

Kreston Van Herwijnen hecht aan tevreden relaties en werkt daarom continue aan de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening. Wij willen dan ook graag geïnformeerd worden als je ontevreden bent over een van onze medewerkers, onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook. Het doel van onze klachtenregeling is primair om klachten van cliënten, medewerkers dan wel andere belanghebbenden, naar ieders tevredenheid op te lossen.

Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte en gegronde zorg. Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat je eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kun je ook contact opnemen met Olivier Walravens (mocht het zijn functioneren betreffen, kun je ook vragen naar Kenny van Oort).

Schriftelijke klachtenprocedure

Is het probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat je van onze website kunt downloaden of dat u via ons secretariaat kunt opvragen; je kunt het ingevulde formulier daarna verzenden naar Kreston Van Herwijnen t.a.v. de heer O.L.J. Walravens, Olivier.Walravens@krestonvh.nl of t.a.v. de heer C.L.A.P. van Oort, Kenny.vanOort@krestonvh.nl.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Olivier Walravens (c.q. Kenny van Oort) zal jouw klacht zo spoedig behandelen en met jou en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen 14 dagen de ontvangst van jouw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kun je om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om de klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt je over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van de klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van jouw formele klacht wordt je daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien je een klacht hebt en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Je geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen. We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.
Directie Kreston Van Herwijnen

KLACHTENFORMULIER

Wij waarderen het, dat je jouw klacht met ons wilt delen. Om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, vragen wij je vriendelijk dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Je kunt het formulier vervolgens richten aan:

Kreston Van Herwijnen
t.a.v. de heer O.L.J. Walravens / C.L.A.P van Oort
Stephensonstraat 17a
4004 JA Tiel

Email:

Olivier.Walravens@krestonvh.nl / Kenny.vanOort@krestonvh.nl

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling verwijzen wij naar onze klachtenprocedure.

Naam cliënt (organisatie) : _____
Naam contactpersoon : _____
Adres : _____
Postcode, plaats : _____
Telefoonnummer : _____
Email-adres : _____

Omschrijving klacht(en):

Tegen wie is de klacht gericht:

Indien relevant, door jou gewenste oplossing/reactie:

Is er al telefonisch contact geweest over de klacht, en zo ja met wie? Wat is daar uit gekomen?

Datum,

Handtekening:

Onderstaande in te vullen door Kreston Van Herwijnen

Registratienummer klacht :

Opgenomen door :

Datum afhandeling :

