



Interne Klachtenregeling KansPlus

KansPlus doet haar uiterste best om klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe de klant een klacht kan indienen bij KansPlus en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk
- Telefonisch: van maandag tot en met donderdag van 9.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer: 030-2363744.
- Per mail: info@kansplus.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is indiener lid van KansPlus.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die KansPlus onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

En klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop KansPlus de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij Bestuur van KansPlus in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar:

KansPlus, belangennetwerk verstandelijk gehandicapten

De Haag 15 -1

3993 AV HOUTEN

Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door KansPlus gebruikt om de kwaliteit van dienstverlening van KansPlus te verbeteren.