

Klachtenreglement

Alle medewerkers van ReaSupport doen hun uiterste best om hun cliënten en opdrachtgevers tevreden te stellen. We beseffen echter dat het toch kan voorkomen dat iemand niet tevreden is. We hopen dat men het aan ons kenbaar maakt wanneer men niet tevreden is over ReaSupport. Het biedt ons namelijk niet alleen de mogelijkheid om de klacht naar wens op te lossen, maar ook de mogelijkheid om de kwaliteit en klantgerichtheid van onze dienstverlening te optimaliseren.

Er bestaat vanzelfsprekend de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de betrokken medewerker van ReaSupport. We hopen dat een persoonlijk gesprek tot een bevredigende oplossing leidt. Wanneer dit niet het geval is, of wanneer je de klacht liever niet aan de betrokken medewerker van ReaSupport voorlegt, kan de klacht ingediend worden bij de directie van ReaSupport.

Uiteraard wordt elke klacht strikt vertrouwelijk behandeld. Elke actie naar aanleiding van de klacht zal in goed overleg met jou ondernomen worden.

Een klacht kun je schriftelijk indienen bij ReaSupport. De klacht kan zowel betrekking hebben op privacy, de dienstverlening, het personeel van ReaSupport of gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van ReaSupport werkzaamheden ten behoeve van een cliënt of opdrachtgever van ReaSupport hebben verricht.

Je ontvangt van ReaSupport een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Tevens zal de klacht en de voorgedragen oplossing doorspelen naar de directie van ReaSupport.

Wij wijzen je met klem op het tijdig indienen van de klacht, zodat snel en adequaat aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Wanneer een klacht een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kunnen we deze helaas niet meer in behandeling nemen.

Zowel degene die de klacht indient als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden betrokken bij het onderzoek naar de klacht, de bevindingen en het oordeel over hoe de klacht naar tevredenheid dient te worden opgelost.

Wij streven ernaar om klachten binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht naar tevredenheid af te handelen.

ReaSupport draagt zorg voor een registratie van het aantal klachten die ingediend zijn, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.