

## Klachtenregeling

Onze medewerkers zijn u zo goed mogelijk van dienst. Toch kan er altijd iets misgaan. Dat kan leiden tot ontevredenheid en/of klachten. Iedere cliënt of afnemer van diensten/producten en elke vrijwilliger heeft het recht een klacht in te dienen wanneer hij of zij van mening is dat de dienstverlening niet naar behoren is verlopen. Wij hechten dan ook veel belang aan een goede afhandeling van een mogelijke klacht. In dit overzicht zetten wij kort uiteen hoe klachten worden behandeld.

### Bij wie kunt u terecht?

Heeft u een klacht of bent u ontevreden, dan verzoeken wij u dit in eerste instantie direct met de betrokken medewerker. Mocht u er samen niet uitkomen, dan ziet u in onderstaand schema de eerstvolgende persoon aan wie u uw klacht kunt richten.

### Indienen van een klacht

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk (per email, brief of met het klachtenformulier) indienen. Het klachtenformulier kunt u downloaden van onze website [www.welzijnbommelerwaard.nl/.....](http://www.welzijnbommelerwaard.nl/.....) Evenals het volledige Klachtenreglement. Op onze website vindt u ook onze contactgegevens.

### Behandeling van een klacht

Uw klacht wordt direct, doch in ieder geval binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Een klacht wordt, vanaf het moment van indiening, binnen 4 weken afgehandeld. Wij beschouwen klachten als een vorm van advies inzake de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij kunnen leren van klachten en het behandelen van klachten draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. Daarom wil de SWB klachten goed afhandelen en oplossen, gelijktijdig willen we klachten voorkomen. We evalueren daarom ook de afhandeling van klachten, zodat eventuele verbeterpunten kunnen worden opgepakt.

### Stroomschema bij een klacht

