

Wat is een klacht?

Een **klacht** is een uitdrukkelijke uiting van een ongenoegen ten aanzien van de dienstverlening door BAAL en/of zijn medewerkers. Een klacht kan niet anoniem geformuleerd worden.

Waarom klachtenprocedure – medewerkers:

In het kader van kwaliteitsvol werken (zowel op team als individueel niveau) vinden we het belangrijk om een klachtenprocedure te integreren in onze werking met het oog op het bijsturen, reflecteren en verbeteren van de dienstverlening. Dit draagt bij tot het verbinden met de doelgroep.

Waarom klachtenprocedure – doelgroep:

We zien de doelgroep als een volwaardige partner die recht heeft om gehoord en erkend te worden.