

Wat is een klacht?

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

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.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen betrokken op onze dienstverlening kan een klacht indienen. Een klacht kan anoniem zijn maar niet-anoniem bevordert het oplossingsgericht in dialoog gaan over de klacht.

Wat mag de indiener van de klacht verwachten?

- Vertrouwelijk: alles wat besproken wordt, blijft tussen de partijen en de ombudsdienst, tenzij de partijen hiervoor hun toestemming geven.
- Meerzijdig partijdig: de ombudsdienst is onpartijdig, dit wil zeggen dat hij er zowel is voor degene die de klacht heeft ingediend als voor degene op wie de klacht van toepassing is.
- Discreet: de klacht wordt door de ombudsdienst op een discrete wijze behandeld.
- Transparant: de ombudsdienst maakt steeds duidelijk aan de partijen welke stappen er worden ondernomen.