

Tevreden of juist niet?




Bij Welzijn Barneveld vinden we het belangrijk om te weten wat u van onze dienstverlening vindt. Wij vinden het natuurlijk leuk om te horen wanneer u tevreden bent, maar ook als u opmerkingen of klachten heeft, willen we die graag weten. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en deze aanpassen aan uw wensen.

Wanneer het goed gaat

We horen graag complimenten. Uw tevredenheid moedigt ons aan om nog beter ons best te doen. Een compliment kunt u direct geven aan een medewerker of via de mail aan info@welzijnbarneveld.nl. Uiteraard mag het ook schriftelijk via Welzijn Barneveld, Postbus 306, 3770 AH Barneveld.

Wanneer het minder goed gaat

We nemen klachten serieus. Elke klacht is een manier om onze diensten te verbeteren. Daarom gaan wij graag met u in gesprek als er een klacht is. Ons proces is als volgt:

-  U zegt tegen een medewerker dat u een klacht heeft.
-  U gaat altijd zo snel mogelijk in gesprek met deze persoon. Het kan zijn dat er iemand, bijvoorbeeld een leidinggevende bij dit gesprek aanwezig is.
-  We proberen er in dit gesprek samen uit te komen.




Bent u dan nog niet tevreden, dan kunt u een formele klacht indienen. Welzijn Barneveld kent daarvoor een eigen klachtenregeling.

Klachtenregeling




De medewerkers van Welzijn Barneveld proberen iedereen een optimale dienstverlening te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld. Het is voor ons heel prettig wanneer u eerst uw klacht bespreekt met de betrokken medewerker of, als u dat moeilijk vindt, met de leidinggevende van de betrokken medewerker. Vaak kunnen we dan samen al tot een oplossing komen waar iedere partij zich prettig bij voelt. Mocht u zich toch niet prettig voelen bij de oplossing die u is aangeboden of bent u ontevreden dan is het mogelijk om in gesprek te gaan met de directeur van Welzijn Barneveld. Mocht u daarna nog steeds het gevoel hebben niet gehoord te zijn dan kunt een officiële klacht indienen.

Wij ontvangen de klacht graag per mail via info@welzijnbarneveld.nl of schriftelijk via Welzijn Barneveld, postbus 306, 3770 AH, Barneveld.

Wij vragen u daarbij de volgende gegevens:

-  Uw naam en adres, waaraan toegevoegd de informatie over hoe en wanneer we u kunnen bereiken.
-  Uw klacht, met daarbij een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de situatie, wat er is gebeurd en zo mogelijk de naam van de medewerker en het moment waarop de situatie heeft plaatsgevonden.
-  De door u gevraagde oplossing van Welzijn Barneveld.

Welzijn Barneveld neemt daarna de volgende stappen:

-  Uw klacht wordt besproken met de betrokken medewerker, waarna in het Managementteam. Zij bespreken de klacht en zoeken hierbij een passende oplossing.
-  Iedere betrokkene zal de ontvangen informatie behandelen als vertrouwelijk en indien niet nodig, bespreken met derden.
-  Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt een leidinggevende of de directeur contact met u op. De vorm van contact zal afhankelijk zijn van de aard van de klacht en de oplossing. Zo nodig zal de klacht schriftelijk worden beantwoord.