

Wat kan ik doen als ik
een klacht heb over de
door SWO verleende
diensten.

Wat kan ik doen als ik een klacht heb over door SWO Bergen op Zoom geleverde diensten.

Inleiding

Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom is continu bezig de kwaliteit van de geleverde diensten te verbeteren en vindt het belangrijk dat klanten tevreden zijn.

Echter, u kunt van mening zijn dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Het is belangrijk dat u dan uw klacht of mening daarover uit, zodat gekeken kan worden naar een passende oplossing. SWOBoZ kan zo de diensten die zij aanbied verbeteren zodat u en anderen hier baat bij hebben.

‘Waarover kunt u een klacht indienen?’

U kunt een klacht indienen over alles wat te maken heeft met de aan u verleende dienst(en).

‘Wie kan een klacht indienen’

Elke klant van SWOBoZ kan een klacht indienen. Ook een familielid of direct betrokkene kan dit doen namens u.

‘Waar kunt u een klacht bespreekbaar maken’

Bij de beklagde en/of leidinggevende

Het bespreken van de klacht met degene die kan bijdragen tot de oplossing van de klacht (dit kan bijvoorbeeld degene zijn op wie de betrekking heeft). Lukt het niet om er met de medewerker uit te komen of ziet u er tegenop een gesprek te hebben, dan kunt u met uw klacht naar de directeur (of diens plaatsvervanger).

‘Uw klacht indienen bij de klachtencommissie’

Mocht dit niet tot het gewenste of bevredigende resultaat leiden of mocht u een uitspraak willen over de gegrondheid van uw klacht, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie zal u en degene waar de klacht betrekking op heeft, horen en zal naar aanleiding van het onderzoek een uitspraak doen. De klachtencommissie is een onafhankelijke externe commissie.

Het klachtenreglement kunt u verkrijgen bij:

Stichting Welzijn Ouderen
Keldermanslaan 5
4611 AL Bergen op Zoom
0164-265946