

# **Klachtenprocedure B&A**

# Klachtenprocedure B&A

## Ontevreden of klacht?

Ben je ontevreden over de manier waarop jij bent geholpen of over onze dienstverlening? Dan raden wij je aan om dit eerst te bespreken met de medewerker die jou geholpen heeft. In veel gevallen leidt een gesprek al tot een oplossing. Lukt dat niet, dan kun je er voor kiezen om een formele klacht in te dienen.

## Hoe kun je een klacht indienen?

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- Per e-mail: [klachten@bagroep.nl](mailto:klachten@bagroep.nl)
- Schriftelijk: Stichting B&A, Postbus 829, 2501 CV Den Haag, t.a.v. klachtenafdeling

Om je klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij je om je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres te vermelden. Geef daarnaast aan waar de klacht over gaat, bijvoorbeeld over een dienst, locatie of medewerker. Beschrijf de situatie zo concreet mogelijk, eventueel met datum en betrokken personen.

## Behandeling van de klacht

Na ontvangst van jouw klacht krijg je binnen een week een bevestiging. Daarin leggen we uit hoe de procedure verloopt en wie jouw klacht in behandeling neemt. Binnen zes weken ontvang je een schriftelijke reactie met onze bevindingen en eventuele maatregelen. Als er meer tijd nodig is voor het onderzoek, word je hiervan op de hoogte gesteld. Zowel jij als de betrokken medewerker krijgt de gelegenheid om een toelichting te geven.

## Onafhankelijkheid en vertrouwelijke behandeling

De klacht wordt altijd behandeld door iemand die niet bij de situatie betrokken was. Jouw privacy en die van anderen wordt beschermd conform de regels van de AVG en het [privacyreglement](#) op de website van B&A. Geen enkele betrokkene (klager, beklagde of getuige) mag nadelige gevolgen ondervinden van het indienen of behandelen van een klacht. Signalen van benadeling worden onderzocht en kunnen leiden tot passende maatregelen.

## Niet tevreden over de afhandeling?

Ben je niet tevreden over de wijze waarop B&A je klacht heeft afgehandeld? Dan kun je je wenden tot de **Gemeentelijke Ombudsman**.

Meer informatie: [www.ombudsmanmetropool.nl](http://www.ombudsmanmetropool.nl).

## Registratie en leren van klachten

Klachten worden verwerkt en bewaard zoals beschreven in ons [privacyreglement](#). Jaarlijks stelt B&A een geanonimiseerde klachtenrapportage op. Deze wordt besproken binnen het Managementteam en met de Raad van Commissarissen. Klachten worden gebruikt om te leren en onze dienstverlening blijvend te verbeteren.