



Hoewel Baanbrekers haar taken op een klantgerichte manier wil uitvoeren, kan het toch gebeuren dat u niet tevreden of zelfs ontevreden bent over de manier waarop u door ons bent behandeld. Dan heeft u alle recht om daarover te klagen. Graag zelfs, want uw opmerkingen en klachten zorgen ervoor dat onze dienstverlening verder verbetert.

> WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. U heeft bijvoorbeeld al een aantal keren gebeld, maar de persoon in kwestie belt niet terug. Of u wacht al erg lang op een antwoord op uw brief. U vindt dat u niet juist of op een verkeerde manier te woord bent gestaan. U bent in ieder geval niet tevreden over de manier waarop een medewerker of bestuurder van Baanbrekers u heeft behandeld. Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenregeling.

> KLACHTENREGELING

Wij zijn verplicht om alle klachten te behandelen volgens de regels van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast werken wij met een eigen klachtenregeling. De klachten worden afgehandeld door tussenkomst van een klachtencoördinator. Deze klachtencoördinator kunt u bellen: 0416 67 10 00. Deze coördinator stelt zich onpartijdig op. Hoor en wederhoor zijn hierbij het uitgangspunt. Dit wil zeggen dat zowel u als de medewerker of bestuurder over wie u heeft geklaagd, de gelegenheid krijgt om de eigen zienswijze toe te lichten.

Bezoekadres:
Zanddonkweg 14
5144 NX Waalwijk

Postadres:
Postbus 15
5140 AA Waalwijk

Telefoon:
0416 67 10 00

E-mail en website:
info@baanbrekers.org
www.baanbrekers.org

> WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat wij ons niet juist hebben gedragen tegenover u.

Voorbeelden:

- U krijgt geen antwoord op uw brief.
- U krijgt niet de juiste informatie waar u om heeft gevraagd.
- U voelt zich onheus bejegend.
- Er zijn toezeggingen gedaan die wij niet nakomen.
- U bent ontevreden over één van onze diensten.

U kunt geen klacht indienen over het beleid van de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk. Ook is een klacht niet mogelijk over zaken die langer dan een jaar geleden plaatsvonden. Heeft u al een klacht ingediend over een onderwerp en is er al een antwoord op gegeven? Dan kunt u niet nog een keer een klacht indienen. U kunt ook geen klacht indienen als er een wettelijke bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat. Voor alle duidelijkheid: klachten gaan niet over de inhoudelijke besluiten van Baanbrekers.

> HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

- U kunt schriftelijk een klacht indienen. Gebruik dan ons klachtenformulier. Alleen compleet ingevulde formulieren kunnen wij in behandeling nemen.
- Als u een eenvoudige, snel oplosbare klacht heeft, is het natuurlijk altijd mogelijk contact op te nemen met uw contactpersoon. Uw klacht kan dan vaak meteen mondeling worden afgehandeld.

> BEHANDELING VAN UW KLACHT

Als wij aan de slag gaan met uw klacht, lichten wij de medewerker of bestuurder in over wie u heeft geklaagd. Verder kunnen wij u en de betrokken medewerker of bestuurder uitnodigen voor een gesprek. Dit noemen we 'horen'. Als u dit niet wilt, hoeft het niet. De klachtcoördinator stelt een rapport en een advies op. Met dit rapport en het advies in de hand beoordeelt het bestuur van Baanbrekers of wij ons behoorlijk hebben gedragen. Het bestuur neemt een besluit en laat dit u weten. Klachten worden binnen zes weken afgehandeld. Als een beslissing wat meer tijd nodig heeft, kunnen hier vier weken bij komen. Hierover ontvangt u dan een brief. U krijgt altijd per brief te horen of uw klacht gegrond of ongegrond is en welke aanbevelingen en verbetermaatregelen er worden voorgesteld.

> OMBUDSMAN

Bent u het niet eens met de manier waarop wij met uw klacht omgaan? Of vindt u bij ons geen gehoor? Schakel dan de Nationale Ombudsman in: www.nationaleombudsman.nl of 0800 335 55 55 (gratis).

| | |
|--------------------|--|
| Naam: | |
| Adres: | |
| Postcode: | |
| Woonplaats: | |
| E-mail: | |
| Telefoon: | |

| |
|--|
| Over wie (medewerker, bestuur of bestuurslid) of welk bedrijfsonderdeel gaat uw klacht? |
| |

| |
|---|
| Waar en wanneer was de gedraging waarover u wilt klagen? |
| |

| |
|--|
| Is er al eerder contact geweest met Baanbrekers en zo ja met wie? |
| |

| |
|------------------------------------|
| Omschrijving van de klacht: |
| |

| | |
|----------------|---------------|
| Plaats: | Datum: |
|----------------|---------------|

| |
|----------------------|
| Handtekening: |
| |

Stuur het ingevulde en ondertekende formulier in een gesloten envelop op naar:
Baanbrekers, Postbus 15, 5140 AA in Waalwijk. Let op: vermeld het woord klacht op de linkerbovenhoek van de envelop

Bezoekadres:
Zanddonkweg 14
5144 NX Waalwijk

Postadres:
Postbus 15
5140 AA Waalwijk

Telefoon:
0416 67 10 00

E-mail en website:
info@baanbrekers.org
www.baanbrekers.org