

Klachtenprocedure

Natuurlijk doen we er altijd alles aan om de best mogelijke dienstverlening te leveren, maar toch kan het voorkomen dat jij, als deelnemer, een klacht hebt. Dat is natuurlijk heel vervelend en daarom willen we niets liever dan samen tot een oplossing te komen. Heb je een klacht? Vertel het ons, dan kunnen we er samen voor zorgen dat het in de toekomst anders (beter) gaat. Zo verbeteren we samen de dienstverlening. Niet alleen voor jou, maar ook voor anderen.

Besprek de klacht met een medewerker van Ottema & Zwart

Heb je een klacht? Vertel het aan een van de medewerkers van Ottema & Zwart. Misschien is er sprake van een misverstand en kunnen we de klacht met een duidelijke uitleg verhelpen. We zoeken in elk geval graag samen een oplossing. Blijf dus vooral niet met je klacht zitten, maar ga met ons in gesprek.

Mocht de klacht onvoldoende zijn opgelost, dan kun je je klacht schriftelijk indienen bij de directie van Ottema & Zwart, eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Er kan zich een situatie voordoen waardoor je de klacht liever aan een onafhankelijk iemand voorlegt, dit kan bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een neutrale positie tussen de organisatie en 'klager'. Zij is een luisterend oor voor deelnemers en verwanten en geeft advies over de mogelijkheden om te komen tot een oplossing voor de klacht of het probleem. Indien nodig kunnen zij bemiddelen bij het contact tussen jou en Ottema & Zwart, zodat je klacht alsnog goed wordt opgelost.

Contact opnemen kan door te bellen naar 058-744 0022 of te mailen naar info@burovertrouwenspersonen.nl