

Klachtenprocedure Westland Cultuurweb

Bij Westland Cultuurweb willen we dat iedereen zich welkom en serieus genomen voelt. We doen ons best om goed samen te werken en duidelijk te communiceren. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan weten. We nemen klachten serieus en proberen er samen uit te komen. We zien dit als een kans om te leren.

Wat is een klacht?

Een klacht dien je in als je ontevreden bent over hoe wij iets doen. Bijvoorbeeld over:

- onze dienstverlening of communicatie,
- onze medewerkers,
- of een beslissing die wij hebben genomen.

Hoe kun je een klacht melden?

Je kunt je klacht per e-mail of per post sturen naar:

Westland Cultuurweb
T.a.v. directeur-bestuurder
E-mail: klacht@westlandcultuurweb.nl
Postadres: Postbus 174, 2670 AD Naaldwijk

Zet in je bericht:

- je naam en contactgegevens,
- waar de klacht over gaat,
- wanneer het is gebeurd,
- en andere informatie die belangrijk is (zoals brieven, documenten of e-mails).

Wat gebeurt er met je klacht?

- Je krijgt binnen 5 werkdagen een bericht dat we je klacht hebben ontvangen.
- Binnen 15 werkdagen krijg je een inhoudelijk antwoord. Soms hebben we meer tijd nodig. Dan laten we dat weten.
- De directeur-bestuurder of een medewerker bekijkt je klacht. Soms is het nodig om contact met je op te nemen om het beter te begrijpen.
- De directeur-bestuurder kan besluiten om een extern onderzoek te laten doen als dat nodig is.
- Je krijgt altijd een duidelijk antwoord en/of een voorstel voor een oplossing.

Wat als je het niet eens bent met het antwoord?

Ben je niet tevreden over de manier waarop we je klacht hebben behandeld? Dan zoeken we samen verder naar een oplossing. Bijvoorbeeld met bemiddeling, advies of een second opinion van een onafhankelijke partij.