

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten van of namens klanten en vrijwilligers aan wie hulp en/of diensten worden verleend door Wonen Plus Welzijn.

1. Inleiding

De medewerkers van de organisatie van Wonen Plus Welzijn (WPW) doen hun best, maar soms gaan de dingen niet zoals mensen dat graag willen. Dat kan problemen of bezwaren opleveren. Gedacht kan worden aan onvolkomenheden zoals uw rozen die verkeerd zijn gesnoeid, uw aardappelen die te koud zijn voor u of een vrijwilliger die net iets later belde dan afgesproken omdat er nog iets tussenkwam. Onvolkomenheden zoals deze zijn onderdeel van ons werk. We verwachten dat ook dat deze op dat moment opgelost kunnen worden door uw contactpersoon bij Wonen Plus Welzijn. Mocht het onverhoopt voorkomen dat dit niet gebeurt en het zich ontwikkelen tot een klacht, kunt u dit klachtenreglement volgen.

Daarnaast kunnen ook klachten ontstaan over geleverde diensten en/of gedragingen van medewerkers/vrijwilligers met betrekking tot de klant. Wanneer u een klacht heeft, hopen we dat dit opgelost kan worden met de betreffende medewerker zelf. WPW verwacht te allen tijde dat hij/zij oplossingsgericht met u meedenkt. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk blijken, dan kan/dient onderstaande geraadpleegd en ingezet te worden.

2. Begripsomschrijvingen

- Onvolkomenheid; een gebrek, tekortkoming of fout m.b.t. inhoudelijke dienst of product.
- Klacht; Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van/binnen WPW. We kunnen verschillende soorten klachten onderscheiden:
 - Klacht m.b.t. inhoudelijke dienst of product (voortgekomen uit een onvolkomenheid)
 - Klacht m.b.t. communicatie;
 - Klacht m.b.t. gedrag;
 - Onheuse bejegening of seksueel grensoverschrijdend gedrag¹.
- Klager; de persoon die een klacht indient bij een medewerker of bij de klachtencommissie.
- Beklaagde; de persoon tegen wie de klacht is gericht.
- Intermediair klachtenbehandeling: medewerker die is getraind in klachtenbehandeling.
- Klachtencommissie; de commissie die een klacht behandelt.

3. Doelstellingen

De doelstellingen van dit klachtenreglement zijn:

- Recht doen aan de klager;
- Bieden van een procedure voor de behandeling van klachten;
- Zorgvuldig en op uniforme wijze registeren van klachten;
- Verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en verbeterpunten van de organisatie, om de kwaliteit van de dienstverlening van WPW te kunnen bewaken of middels een verbetertraject te kunnen verbeteren.

¹ Voor klachten van deze aard kunt u contact opnemen met onze vertrouwenspersoon. Voor meer informatie zie <https://www.wonenpluswelzijn.nl/pg-21592-7-134652/pagina/organisatie-vertrouwenspersoon.html>

4. Klachtenafhandeling

4.1 Indienen van een klacht

Wanneer u een klacht heeft kunt u zich allereerst wenden tot de betrokken medewerker bij Wonen Plus Welzijn. Gaat het om een klacht (dus meer dan een onvolkomenheid) en is de beklagde in uw situatie een vrijwilliger van Wonen Plus Welzijn? Wij vragen u dan contact op te nemen met een betrokken medewerker van Wonen Plus Welzijn i.p.v. de betreffende vrijwilliger.

1. De betrokken medewerker van Wonen Plus Welzijn (in persoon, telefonisch of schriftelijk (digitaal)).

Komt u er samen niet uit, kunt u zich wenden tot de intermediair klachtenbehandeling:

2. -Intermediair klachtenbehandeling m.b.t. inhoudelijke dienst of product:
Kwaliteitsmedewerker → t.vriend-buis@wonenpluswelzijn.nl
-Intermediair klachtenbehandeling m.b.t. communicatie en/of gedrag:
Personeelsfunctionaris → j.sagel@wonenpluswelzijn.nl

Mocht u er ook met de intermediair klachtenbehandeling niet uitkomen, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van WPW:

3. De klachtencommissie (schriftelijk of digitaal).
klachtencommissie@wonenpluswelzijn.nl

Heeft u een klacht m.b.t. gedrag, onheuse bejegening of seksuele overschrijding kunt u zich wenden tot de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft een eigen reglement. Meer informatie hierover én contactinformatie treft u in op <https://www.wonenpluswelzijn.nl/pg-21592-7-134652/pagina/organisatie-vertrouwenspersoon.html>.

4.2 Klachtopvang en behandeling door betrokken medewerker

1. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar klacht mondeling en/of schriftelijk toe te lichten.
2. De betrokken medewerker is erop gericht de klacht zo goed mogelijk in beeld te krijgen.
3. Waar mogelijk wordt de oorzaak van de klacht weggenomen/wordt de fout of het gebrek hersteld. Indien herstel niet mogelijk is, gaat de medewerker na welke (preventieve) maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen.
4. Deze (preventieve) maatregelen worden opgenomen in het verbeterregister van WPW.
5. De medewerker heeft twee weken de tijd om te bemiddelen en gaat na twee weken na of het bereikte resultaat bevredigend is voor de klager.
6. Indien de klager niet tevreden is, wordt hij of zij gewezen op de mogelijkheid contact op te nemen met de betreffende intermediair klachtenbehandeling.

4.3 Intermediair klachtenbehandeling

1. De klacht dient schriftelijk of digitaal te worden ingediend bij de betreffende intermediair klachtenbehandeling middels een volledig ingevuld klachtenformulier.
2. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk toelichting te geven m.b.t. de klacht.
3. De intermediair klachtenbehandeling is erop gericht de klacht zo goed mogelijk in beeld te krijgen en te bemiddelen.
4. Waar mogelijk wordt de oorzaak van de klacht weggenomen/wordt de fout of het gebrek hersteld. Indien herstel niet mogelijk is, gaat de medewerker na welke (preventieve) maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen.
5. Deze (preventieve) maatregelen worden opgenomen in het verbeterregister van WPW.

6. De intermediair klachtenbehandeling heeft vier weken de tijd om te bemiddelen en gaat na vier weken na of het bereikte resultaat bevredigend is voor de klager.
7. Indien de klager niet tevreden is, wordt hij of zij gewezen op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

4.4 Klachtencommissie

1. De directeur-bestuurder stelt per klacht een klachtencommissie in, bestaande uit drie leden.
2. In de klachtencommissie heeft ten minste één man en één vrouw zitting.
3. In geval een lid van de klachtencommissie op enigerwijze betrokken is bij de ingediende klacht wordt hij of zij in die situatie vervangen.

4.5 Klachtopvang en behandeling door klachtencommissie

1. De klacht dient schriftelijk of digitaal te worden ingediend bij de klachtencommissie middels een volledig ingevuld klachtenformulier.
2. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht, wordt vanuit de klachtencommissie een ontvangstbevestiging verzonden naar de klager, voorzien van de te nemen stappen. Tevens wordt dit klachtenreglement als bijlage bijgevoegd/hiernaar verwezen.
3. Binnen vijf werkdagen na het versturen van de ontvangstbevestiging, beoordeelt de klachtencommissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Dit is niet het geval wanneer:
 - De klacht anoniem wordt ingediend.
 - Het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 - De klacht eerder door de klachtencommissie is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
4. De klachtencommissie zendt direct na beoordeling een afschrift van de klacht aan de beklagde en aan de directeur-bestuurder.
5. De klager en de beklagde worden binnen 10 werkdagen na het zenden van dit afschrift door de klachtencommissie gehoord. Hiervan wordt een verslag gemaakt.
6. De klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen persoon.
7. Wanneer de klachtencommissie het nodig acht informatie in te winnen bij derden, is toestemming nodig van de betrokkene(n).
8. Zowel de klager, als de beklagde, als de directeur-bestuurder, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de oordeelsvorming geen rol.
7. De klachtencommissie neemt binnen zes weken nadat de klacht is ingediend conform punt 1 een beslissing. De klachtencommissie stelt de klager, de beklagde en de directie in kennis van haar oordeel. Dit gebeurt schriftelijk of digitaal, onderbouwd met argumenten, voorzien van of en welke maatregelen er zullen volgen en binnen welke termijn. Uitgangspunt voor deze maatregelen is dat waar mogelijk de oorzaak van de klacht wordt weggenomen/ de fout of het gebrek wordt hersteld. Indien herstel niet mogelijk is, gaat de commissie na welke (preventieve) maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen.
8. Deze (preventieve) maatregelen worden opgenomen in het verbeterregister van WPW.

4.6 Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld kunt u contact opnemen met een externe partij.

5. Registreren

WPW beschouwt klachten als mogelijkheid tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom vragen wij onze medewerkers en klachtencommissie uw klacht te melden bij de kwaliteitsmedewerker.

De kwaliteitsmedewerker analyseert elk jaar de klachten en beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de preventieve of corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van WPW.

De kwaliteitsmedewerker draagt zorg voor de registratie van het aantal ingediende klachten, de aard, de aanleiding en de getroffen maatregelen. Deze registratie is anoniem en kan op verzoek van opdrachtgevers worden ingezien. De kwaliteitsmedewerker brengt eenmaal per jaar verslag uit met daarin:

- Het totaal aantal ingediende klachten
- Het totaal aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen
- Het totaal aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
- Het totaal aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en niet binnen de termijn is afgehandeld.
- Zichtbare trends gekeken naar de aard, aanleiding en maatregelen.

6. Vragen

Voor vragen over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met uw contactpersoon binnen WPW.

Stroomschema klachtenprocedure Wonen Plus Welzijn

