

Wonen Plus Welzijn		Datum	December 2017
Onderwerp	Klachtenreglement	Versie 1.0	1
Nummer	2.14	Eindverantwoordelijke	Directeur
Status	definitief	Evaluatiedatum	Januari 2021

Klachtenregeling voor afnemers van de diensten van Wonen Plus Welzijn

Interne en externe mogelijkheden

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.

Als afnemers van de diverse diensten van stichting WPW problemen ervaren, dan hopen we dat ze dat in het directe contact met onze medewerkers aan de orde durven stellen. Klachten en kritiek worden door ons gezien als een waardevolle bijdrage voor een betere dienstverlening. Bespreek daarom eventueel de klacht met een dienstverlener. Lukt dat niet, dan is er contact mogelijk met de directie.

Maar ook kan het zo zijn dat, na overleg en gesprek, een probleem of bezwaar toch een klacht wordt. De afnemers van de diverse diensten van WPW beschikken over rechten. Voor de behandeling van klachten heeft stichting WPW een klachtenregeling.

Om dat goed te regelen kan WPW een externe klachtencommissie van Woonzorggroep Samen inhuren.

Stappen

Samenvattend, u kunt uw klacht op de volgende manier kenbaar maken:

1. Bespreek uw klacht met de desbetreffende persoon;
2. Lukt dat niet, bespreek u klacht dan met de directie;
3. Vindt u dat er nog geen bevredigende oplossing is, kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Woonzorggroep Samen.

Registreren

WPW beschouwt klachten als mogelijkheid tot verbetering van de kwaliteit van het aanbod. Daarom vragen wij onze medewerkers uw klacht te melden bij de kwaliteitsmedewerker en directeur-bestuurder. Dat gebeurt anoniem.

Vragen

Voor vragen over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met uw contactpersoon binnen WPW of de directeur-bestuurder.