

## **KLACHTENPROCEDURE stichting !WOON**

### **VOORWOORD**

Deze klachtenprocedure is bedoeld als formeel document om verantwoordelijkheden, werkwijze en beroepsmogelijkheden vast te leggen bij klachten over (medewerkers bij) stichting !WOON.

De medewerkers van stichting !WOON doen hun best u van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Wanneer u ontevreden bent over de behandeling door !WOON of de kwaliteit van de dienstverlening dan kunt u het beste eerst contact opnemen met de medewerker die u geholpen heeft. U mag erop vertrouwen dat alle klachten serieus worden genomen. Wij verwachten dat een gesprek meestal tot een bevredigende oplossing zal leiden.

Wanneer het gesprek niet tot een oplossing leidt, dan hebt u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij stichting !WOON. De klacht moet binnen drie maanden na het voorval worden ingediend.

### **Gedragcode**

Voor zowel medewerkers als de bezoekers van !WOON is een gedragscode opgesteld. Beide documenten zijn nauw verwant aan de klachtenregeling. Bij de afhandeling van klachten zal bijvoorbeeld worden meegewogen of de medewerker en de bezoeker zich aan deze gedragscode hebben gehouden. Van alle medewerkers en bezoekers wordt verwacht dat zij deze gedragscode onderschrijven.<sup>1</sup>

### **VERANTWOORDELIJKHEDEN**

Verantwoordelijk voor de handhaving van de procedure is de klachtencoördinator. Deze taak is toegewezen aan de secretaresse (met coördinerende taken) van het bedrijfsbureau. Deze wordt bij ziekte, vakantie of indien er een klacht over de klachtencoördinator zelf wordt ingediend, vervangen door een secretaresse Bedrijfsbureau.

### **DOELSTELLING VAN DE KLACHTENPROCEDURE !WOON.**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van formele klachten van klanten;
- Tevredenheid van de klager;
- Het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

---

<sup>1</sup> De gedragscode voor bezoekers is zichtbaar opgehangen in elke vestiging van !WOON.

#### Wie kunnen klagen?

- Een klant van !WOON;
- Zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- Zijn nabestaanden tot de tweede graad;
- Personen die door de klant schriftelijk zijn gemachtigd;
- Een verhuurder waarmee !WOON contact heeft gehad;
- Een instelling waarmee !WOON contact heeft gehad.

#### Wat is een klacht?

Een klacht is een bezwaar van één van bovenstaande personen of organisaties waarmee !WOON contact heeft gehad bij het uitoefenen van haar taak.

#### Ontvankelijkheid klacht

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- Een gelijke klacht van de klant nog in behandeling is;
- Een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- Een klacht **niet binnen drie maanden** na het voorval is ingediend.

De klachtencoördinator geeft het besluit over niet-ontvankelijkheid door aan klager na teamleider, directie of RVT gehoord te hebben.

De klachtencoördinator laat de klager schriftelijk weten waarom de klacht niet ontvankelijk is verklaard.

#### PROCEDURE

##### A. Klacht indienen

- 1 Formele klachten moeten (binnen drie maanden na het voorval) schriftelijk of per e-mail ingediend worden, eventueel door schriftelijke bevestiging van een mondelinge klacht. (Dit laat onverlet dat gepoogd wordt ook alle mondelinge klachten naar behoren op te lossen.
- 2 Alle klachten worden ingediend bij de klachtencoördinator.  
Het adres is:  
Klachtencoördinator !WOON  
Nieuwezijds Voorburgwal 32  
1012 RZ Amsterdam
- 3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

##### B. Behandeling van de klacht

- 4a De klachtencoördinator bevestigt binnen één week schriftelijk de ontvangst van de klacht en zorgt ervoor dat de klacht wordt behandeld door de juiste persoon:
  - in geval van een klacht over een medewerker wordt de klacht behandeld door de teamleider;

- in geval van een klacht over een teamleider wordt de klacht behandeld door de directie;
- in geval van een klacht over (een lid van) de directie wordt de klacht behandeld door de Raad van Toezicht.

4b Na het horen van de betrokken medewerker(s) en (indien gewenst) de klager wordt uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie verzonden. Deze kan bestaan uit een schriftelijke bevestiging van mondeling gemaakte afspraken. Een afschrift wordt overhandigd aan de betrokken medewerker(s).

4c Standaard wordt de klager gewezen op de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen tegen het genomen besluit. Bij klachten over medewerkers en/of teamleiders kan bezwaar gemaakt worden bij het statutaire directie van !WOON.

#### Klachten over medewerkers

5a De teamleider of directie geeft direct na ontvangst de klacht door aan de betrokken medewerker(s).

5b De teamleider draagt zorg voor het zo spoedig mogelijk mondeling horen van de klager en de medewerker. De wijze waarop de klager wordt gehoord (telefonisch of in een gesprek) wordt in overleg met de klager bepaald. Het horen van de klager mag ook schriftelijk mist de klager daarmee akkoord gaat. De teamleider formuleert hierna de brief aan de klager waarmee de klacht kan worden afgehandeld en legt deze binnen 3 weken voor aan de klachtencoördinator.

5c De klachtencoördinator draagt vervolgens zorg voor de schriftelijke afhandeling van de klacht van de klager binnen een maand na ontvangst van de klacht.

#### Klachten over de Teamleider

6a De klachtencoördinator geeft direct na ontvangst de klacht door aan de betrokken teamleider en de directie.

6b De directie draagt zorg voor het zo spoedig mogelijk mondeling horen van de klager en de teamleider. De wijze waarop de klager wordt gehoord (telefonisch of in een gesprek) wordt in overleg met de klager bepaald. De directie formuleert hierna de brief aan de klager waarmee de klacht kan worden afgehandeld en legt deze binnen 3 weken voor aan de klachtencoördinator.

#### Klachten over statutair directeuren

7a De klachtencoördinator geeft klachten over een lid van de directie direct na ontvangst door aan de Raad van Toezicht en ter kennisname aan de directie.

- 7b De Raad van Toezicht draagt zorg voor het zo spoedig mogelijk mondeling horen van de klager en directielid. De wijze waarop de klager wordt gehoord (telefonisch of in een gesprek) wordt in overleg met de klager bepaald. De klager mag ook schriftelijk gehoord worden mist de klager daarmee akkoord gaat. De Raad van Toezicht formuleert hierna de brief aan de klager waarmee de klacht kan worden afgehandeld en legt deze binnen 3 weken voor aan de klachtencoördinator.

#### Klachten over doel, uitgangspunten of werkwijze van !WOON

- 8a De klachtencoördinator geeft direct na ontvangst de klacht door aan de directie.
- 8b De klacht wordt schriftelijk afgehandeld door de klachtencoördinator na bespreking van de klacht door de directie.

#### C. Afhandeling van de klacht

- 9a De klachtencoördinator stuurt de klager binnen één maand na ontvangst van de klacht de brief met daarin de beslissing, de argumenten voor de beslissing en de mogelijke stappen die de klager kan nemen, indien de klager het niet eens is met de beslissing.

#### Klachtenrapportage

- 10a De klachtencoördinator streeft ernaar dat over elke ontvangen klacht binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een einddossier over de klacht gereed is. Dit dossier betreft vijf onderwerpen: de ontvangen klacht, een weergave van het aanvullende verhaal van de klager, het verhaal van de persoon waarover is geklaagd, de afhandeling van de klacht, welke actie is ondernomen en/of welke actie noodzakelijk is om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
- 10b De klachtencoördinator documenteert alle klachten en rapporteert jaarlijks aan de directie, de OR en de Raad van Toezicht over de ontvangen klachten.

Besluit bestuur d.d. 12 december 2016.