

## **KLACHTENPROCEDURE Stichting !WOON**

1 oktober 2024

### **VOORAF**

De medewerkers van !WOON doen hun best om u van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. In deze klachtenprocedure leest u over onze werkwijze bij klachten over (medewerkers van) !WOON en over de verantwoordelijkheden en beroepsmogelijkheden.

Wanneer u ontevreden bent over de behandeling door !WOON of over de kwaliteit van de dienstverlening, is het belangrijk om eerst contact op te nemen met de medewerker die u geholpen heeft. Hij/zij hoort uw klacht serieus te nemen; in de meeste gevallen leidt een gesprek tot een bevredigende oplossing. Wanneer dat niet zo is, kunt u uiterlijk binnen drie maanden na het voorval een klacht indienen.

### **DOEL VAN DE PROCEDURE**

Het doel van deze procedure is het goed structureren van de behandeling van klachten binnen de organisatie. Hiermee beogen we dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen;
- we structurele tekortkomingen in de dienstverlening kunnen signaleren en deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

### **GEDRAGSCODE**

Voor zowel medewerkers als de bezoekers van !WOON is een gedragscode opgesteld. Beide documenten hebben een relatie met de klachtenregeling. Bij de afhandeling van klachten zal worden meegewogen of de medewerker en de klager zich aan deze code hebben gehouden.

### **VERANTWOORDELIJKHEDEN**

Verantwoordelijk voor de handhaving van de procedure is de klachtencoördinator.

### **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. Een klacht is een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door !WOON of door een medewerker van !WOON dat gevolgen heeft voor een cliënt.

## ONTVANKELIJKHEID VAN KLACHTEN

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;
- een klacht tegelijkertijd is voorgelegd aan de rechter.

## PROCEDURE

### A. Klacht indienen

1. We gaan we ervan uit dat de indiener vóór het indienen van een formele klacht geprobeerd heeft om het probleem op te lossen met betreffende medewerker van !WOON.
2. Een formele klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend. (Dit laat onverlet dat gepoogd wordt ook alle mondelinge klachten naar behoren op te lossen.)  
Een klacht wordt gericht aan Stichting !WOON, t.a.v. de klachtencoördinator. Postadres: Nieuwezijds Voorburgwal 32, 1012 RZ Amsterdam. Mailadres: [h.meesters@wooninfo.nl](mailto:h.meesters@wooninfo.nl)
3. De klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten: datum, naam klant, telefoonnummer, korte omschrijving klacht.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### B. Behandeling van de klacht

1. De Klachtencoördinator bevestigt binnen één week schriftelijk of per e-mail de ontvangst van de klacht.
2. De klachtencoördinator beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en overlegt hierover zo nodig met betrokken teamleider, directie of Raad van Toezicht. De klachtencoördinator geeft een besluit over niet-ontvankelijkheid binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd door aan klager.
3. Als de klacht ontvankelijk is, zorgt de klachtencoördinator ervoor dat de klacht wordt behandeld door de juiste persoon. De juiste behandelend persoon is:
  - bij een klacht over een medewerker zijn/haar teamleider;
  - bij een klacht over een teamleider de directie;
  - bij een klacht over de directie de Raad van Toezicht.
4. Na het horen van betrokken medewerker(s) en de klager wordt door de behandelend persoon een schriftelijke reactie opgesteld. Die wordt uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator verzonden. In de reactie wordt inhoudelijk ingegaan op de klacht. Indien aan de orde wordt in de reactie een beslissing genomen en toegelicht. Indien mondeling afspraken zijn gemaakt, worden die in de reactie bevestigd.
5. De klager kan via de klachtencoördinator desgewenst bezwaar aantekenen tegen het genomen besluit. Bij klachten over medewerkers en/of teamleiders zal het bezwaar worden behandeld door de directie. Bij klachten over de directie zal het bezwaar worden behandeld door de Raad van Toezicht.

## KLACHTEN OVER MEDEWERKERS

1. De klachtencoördinator geeft direct na ontvangst de klacht door aan de betrokken medewerker(s) en aan de teamleider.
2. De teamleider draagt zorg voor het zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk horen van de klager en de medewerker. De teamleider formuleert naar aanleiding van zijn/haar

bevindingen een brief aan de klager waarmee de klacht kan worden afgehandeld en legt deze binnen 3 weken voor aan de klachtencoördinator.

3. De klachtencoördinator draagt vervolgens zorg voor de schriftelijke afhandeling binnen een maand na ontvangst van de klacht. De brief bevat altijd een inhoudelijke reactie en indien aan de orde een beslissing, alsmede de mogelijke stappen die de klager kan nemen indien hij/zij het niet eens is met de beslissing.

#### KLACHTEN OVER TEAMLEIDERS

1. De klachtencoördinator geeft direct na ontvangst de klacht door aan de betrokken teamleider en de directie.
2. De directie draagt zorg voor het zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk horen van de klager en de teamleider. De directie formuleert naar aanleiding van haar bevindingen een brief aan de klager waarmee de klacht kan worden afgehandeld en legt deze binnen 3 weken voor aan de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator draagt vervolgens zorg voor de schriftelijke afhandeling binnen een maand na ontvangst van de klacht. De brief bevat altijd een inhoudelijke reactie en indien aan de orde een beslissing, alsmede de mogelijke stappen die de klager kan nemen indien hij/zij het niet eens is met de beslissing.

#### KLACHTEN OVER DE DIRECTIE

1. De klachtencoördinator geeft klachten over de directie direct na ontvangst door aan de Raad van Toezicht en de directie.
2. De Raad van Toezicht draagt zorg voor het zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk horen van de klager en de directie. De Raad van Toezicht formuleert naar aanleiding van zijn/haar bevindingen een brief aan de klager waarmee de klacht kan worden afgehandeld en legt deze binnen 3 weken voor aan de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator draagt vervolgens zorg voor de schriftelijke afhandeling binnen een maand na ontvangst van de klacht.

#### KLACHTEN OVER DOEL, UITGANGSPUNTEN OF WERKWIJZE VAN !WOON

1. De klachtencoördinator geeft direct na ontvangst de klacht door aan de directie.
2. De directie stelt in overleg met de klachtencoördinator een reactie op.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de schriftelijke afhandeling binnen een maand na ontvangst van de klacht.

#### KLACHTENRAPPORTAGE EN REGISTRATIE

1. De klachtencoördinator streeft ernaar dat over elke ontvangen klacht binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een einddossier gereed is. Dit dossier betreft de ontvangen klacht, de aanvullende correspondentie hierover, de afhandeling van de klacht en de actie die hierop eventueel is ondernomen c.q. nog wordt ondernomen.
2. De klachtencoördinator documenteert alle klachten en rapporteert jaarlijks aan de directie, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht over de ontvangen klachten. De dossiers worden bewaard zolang dat passend is gelet op het contact met de klager.