

KLACHTENPROCEDURE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN

VOORWOORD

Deze klachtenprocedure is bedoeld als formeel document om verantwoordelijkheden, werkwijze en beroepsmogelijkheden vast te leggen bij klachten over (medewerkers bij) de Wijksteunpunten Wonen. Het is niet de bedoeling alle ontevredenheid onder 'afnemers' van de Wijksteunpunten Wonen (zowel huurders als verhuurders) in beeld te brengen. In eerste instantie wordt steeds gestreefd een oplossing te bewerkstelligen alvorens de klager verzocht wordt de klacht op schrift te zetten en deze klachtenregeling in werking treedt.

Aan het organiseren van de Wijksteunpunten Wonen nemen diverse instellingen deel. De interne organisatie en taakverdeling verschilt per instelling. Soms is er sprake van een samenwerkingsverband van meerdere instellingen, waarbij een begeleidingscommissie of stuurgroep is gevormd. Wanneer in deze regeling gesproken wordt over 'klachtencoördinator' wordt daarmee in principe bedoeld: de functionaris of het orgaan, welke belast is met de aansturing van het Wijksteunpunt Wonen (de Wijksteunpunt Wonen-coördinator). Wanneer over Wijksteunpunt Wonen-medewerkers wordt gesproken, wordt bedoeld: alle medewerkers die op grond van een (al dan niet tijdelijke) arbeidsovereenkomst zijn aangesteld bij een Wijksteunpunt Wonen, alsmede stagiaires en vrijwilligers, mits een stage- of vrijwilligersovereenkomst is opgesteld en ondertekend.

Deze klachtenprocedure laat onverlet de verdeling in verantwoordelijkheden zoals deze gebruikelijk zou zijn bij de betreffende instelling. Het is dus uitdrukkelijk niet de bedoeling een extra beroepsmogelijkheid te creëren voor klagers. Het is ook geen vervanging van de reeds bestaande klachtenregelingen, maar een aanvulling daarop.

Gedragscode:

Voor zowel de medewerkers bij de Wijksteunpunten wonen als de bezoekers is een gedragscode opgesteld. Beide documenten zijn nauw verwant aan deze klachtenregeling. Bij de afhandeling van klachten zal bijvoorbeeld worden meegewogen of partijen zich aan deze gedragscode hebben gehouden. Van alle medewerkers en bezoekers wordt verwacht dat zij deze gedragscode onderschrijven.

DOELSTELLING VAN DE KLACHTENPROCEDURE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN

- 1 Het voor de klager bevredigend oplossen van klachten m.b.t. de medewerkers of coördinator van de Wijksteunpunten Wonen binnen een tijdsbestek van 1 maand.
- 2 Het monitoren van signalen van 'afnemers' van de Wijksteunpunten Wonen, naar aanleiding waarvan verbeteringen kunnen worden gerealiseerd.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

Verantwoordelijk voor de handhaving van de procedure is de aangewezen medewerker van de instelling (de klachtencoördinator). In geval van ziekte, vakantie of indien er een klacht over de Wijksteunpunt Wonen-coördinator zelf ingediend wordt en/of er geen klachtencoördinator is aangewezen, wordt deze taak overgenomen door een lid van het bestuur van de instelling of de begeleidingscommissie van het Wijksteunpunt Wonen.

Voor algemene klachten over het project (doel, uitgangspunten, werkwijze) is het Stedelijk bureau resp. de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen verantwoordelijk.

Klachten over (de medewerkers van) het Stedelijk bureau worden afgehandeld door het Amsterdams Steunpunt Wonen conform de daar vastgestelde klachtenprocedure.

De correspondentie met de klager wordt tijdens de gehele procedure formeel gevoerd door de klachtencoördinator (bij afwezigheid daarvan of na delegatie: de Wijksteunpunt Wonen-coördinator)

van het betreffende instelling. Desgewenst kunnen algemene klachten over bijvoorbeeld doel of werkwijze van de Wijksteunpunten Wonen door het Stedelijk bureau worden afgehandeld.

PROCEDURE

A. Klacht indienen

- 1 Formele klachten moeten schriftelijk - of per email - 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. Dergelijke signalen worden ook gemonitord.
- 2 Alle klachten worden ingediend bij de Wijksteunpunt Wonen-coördinator. De vorm is vrij (er is geen standaard-klachtenformulier).
- 3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

B. Behandeling van de klacht

- 4a De klachtencoördinator resp. Wijksteunpunt Wonen-coördinator bevestigt binnen één week schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 4b Na het horen van de betrokken medewerker(s) en 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 coördinator kan bezwaar gemaakt worden bij het bestuur van de instelling, bij algemene klachten over doel/werkwijze van de Wijksteunpunten Wonen bij de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen. De stuurgroep Wijksteunpunten Wonen kan besluiten twee of meer leden aan te wijzen die de afhandeling van deze zaken verzorgen, of de afhandeling toe te vertrouwen aan het Stedelijk bureau.

Klachten over medewerkers

- 5a De Wijksteunpunt Wonen-coördinator geeft direct na ontvangst de klacht door aan de betrokken medewerker(s) en tevens - ter kennisgeving - aan het Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen.
- 6a De klacht wordt schriftelijk afgehandeld.
- 7a De coördinator draagt er zorg voor dat binnen maximaal zes weken na ontvangst van de klacht een (beknpte) eindrapportage over de klacht gereed is. De rapportage betreft vier onderwerpen: het verhaal van de klager, het verhaal van de medewerker, welke actie wordt ondernomen en welke actie is noodzakelijk om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

Klachten over de Wijksteunpunt Wonen-coördinator

- 5b De klachtencoördinator geeft (voor zover al niet rechtstreeks aan hen gezonden) direct na ontvangst de klacht door aan de betrokken Wijksteunpunt Wonen-coördinator, het bestuur/begeleidingscommissie en - ter kennisgeving - aan het Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen.
- 6b Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht schriftelijk of mondeling worden afgehandeld.
- 7b De klachtencoördinator resp. het bestuur draagt er zorg voor dat binnen maximaal zes weken na ontvangst van de klacht een eindrapportage over de klacht gereed is. De rapportage betreft vier

onderwerpen: het verhaal van de klager, het verhaal van de coördinator, welke actie wordt ondernomen en welke actie is noodzakelijk om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

Klachten over doel, uitgangspunten of werkwijze van de Wijksteunpunten Wonen

- 5c De klachtencoördinator geeft direct na ontvangst de klacht door aan de Wijksteunpunt Wonen-coördinator en het Stedelijke bureau Wijksteunpunten Wonen.
- 6c De klacht wordt schriftelijk afgehandeld door de klachtencoördinator resp. de Wijksteunpunt Wonen-coördinator. Desgewenst wordt de afhandeling overgedragen aan het Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen.
- 7c Het Stedelijk bureau documenteert alle klachten en rapporteert jaarlijks aan de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen over de stand van zaken.

C. Afhandeling van de klacht

- 8a Betrokken partij (klachtencoördinator, Wijksteunpunt Wonen-coördinator, bestuur, Stedelijk bureau, stuurgroep) neemt binnen 4 weken na ontvangst van de rapportage een beslissing, zowel richting klager als richting organisatie/degene wie de klacht betreft.
- 8b De coördinator resp. het Stedelijk bureau stuurt de klager binnen één week na deze beslissing een 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.

D. Overig

- 9 Indien gewenst kan de afhandeling van klachten worden overgedragen aan het Stedelijk bureau. Eveneens kan het Stedelijk bureau om advies gevraagd worden.

Aldus vastgesteld door de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen, Amsterdam, 18 september 2007