

Klachtenregeling Stichting Veste

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Stichting Veste, door of namens de klager kenbaar gemaakt.

Klager

De persoon of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionarissen

De personen, die de klacht registreren en met de directie bespreken. Klachten worden ten alle tijden door twee medewerkers van Stichting Veste behandeld, zodat er vrijwel elke (werk)dag een van de klachtenfunctionarissen bereikbaar is.

Klachtenregistratieformulier

Een te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Klachtenformulier

Een te gebruiken formulier waarmee een klacht kan worden gemeld.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in het dienstverlenend reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de klager

Stichting Veste

1. wijst de klager erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert;
2. wijst de klager op het gebruik van het klachtenformulier;
3. deelt de klager mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de huurcommissie.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een klacht schriftelijk ingediend wordt, dan dient de betrokken medewerker en de directie daarvan in kennis te worden gesteld;
2. De klachtenfunctionarissen(en betrokken medewerker) trachten samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de directie;
3. De klachtenfunctionarissen en of betrokken medewerker respectievelijk de directie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
5. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld;
6. Wanneer in het contact met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, kan de kwestie voorgelegd worden aan de huurcommissie.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd;
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door medewerker Stichting Veste
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over technische aspecten van de dienstverlening
 - V. klachten over de dienstverlening in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de directie en de klachtenfunctionarissen het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionarissen en daarna de directie zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionarissen zijn verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De klachtenfunctionarissen houden de directie op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor beantwoord te zijn;
5. De klachtenfunctionarissen zorgen voor een reactie naar de klager;
6. De klachtenfunctionarissen houden het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionarissen;
2. De klachtenfunctionarissen brengen van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit;
3. De klachtenfunctionarissen verwerken de gegevens en maken jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionarissen doen tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De klachtenfunctionarissen zijn verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionarissen beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

Voor het opvragen van een klachtenformulier kunt u contact opnemen met telefoonnummer 088-00 42 410