

Klachtenprocedure Stichting HomePlan

Inleiding

Dit is een protocol voor de omgang met klachten die bij Stichting HomePlan (hierna HomePlan) binnenkomen over de dienstverlening of de werkprocessen. Klachten worden altijd serieus behandeld. HomePlan is altijd bereid mee te denken en te zoeken naar oplossingen. Voor klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag (schendingen rond machtsmisbruik, financiële schendingen en interpersoonlijke schendingen), verwijzen we naar het integriteitsbeleid van HomePlan op de website, met daarin opgenomen een meldprocedure.

Doelstellingen klachtenprocedure

1. Het afhandelen van klachten op een vooraf vastgestelde, eenduidige manier en naar tevredenheid van degene die een klacht indient.
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening/werkprocessen van HomePlan.

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van een belanghebbende over een handeling of gedraging van een vertegenwoordiger van HomePlan. Een klacht geeft informatie aan HomePlan over hoe zij uitingen of acties kan verbeteren.

Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord
- Alle klachten worden geregistreerd
- Alle nodige maatregelen worden getroffen om een (structurele) tekortkoming op te lossen
- Beroep is mogelijk bij het bestuur van HomePlan via bestuur@homeplan.nl

Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend per post, per email, per telefoon of tijdens een persoonlijk gesprek

- Per post: Stichting HomePlan, Steenen Hoofd 63, 4825 AJ Breda
- Per email: info@homeplan.nl
- Per telefoon: 076-5736736
- Via contactformulier op de website

Interne procedure

Aannemen van een klacht

Na binnenkomst van een klacht wordt deze geregistreerd. De betrokken medewerker signaleert de (structurele) tekortkoming in de dienstverlening of werkprocessen en neemt de nodige maatregelen..

Registreren van een klacht

Van elke klacht, telefonisch of schriftelijk moeten de volgende gegevens worden genoteerd:

- Datum binnenkomst klacht
- Naam betrokken HomePlan vertegenwoordiger, indien bekend
- Naam, adres, telefoonnummer, emailadres van de indiener van de klacht
- Type klacht
- Omschrijving klacht
- Omschrijving actie HomePlan

Verwerken van een klacht

Klachten die binnenkomen worden binnen 14 dagen behandeld door de directeur. Alle benodigde gegevens worden verzameld en digitaal vastgelegd. De klacht wordt vervolgens in behandeling genomen. Na afhandeling, naar tevredenheid van alle partijen, wordt de procedure gesloten.

Bestuur

Het bestuur ontvangt jaarlijks een overzicht van de ontvangen klachten.

Slotbepaling

De klachtenprocedure is openbaar. In alle gevallen waarin de klachtenprocedure niet voorziet beslist de voorzitter van het bestuur van HomePlan.

Breda, juli 2024