

## **Klachtenprocedure Stichting Wielewaal**

### **Inleiding**

Het kan zijn dat je als deelnemer of ouder/ vertegenwoordiger een keer minder tevreden bent met/ over Wielewaal. Eventuele klachten zien wij als een signaal om de kwaliteit van onze activiteiten steeds opnieuw te verbeteren. Als je ergens niet tevreden over bent of verbeteringsuggesties hebt, horen wij dit graag van jou. Je kunt dit bespreken met de desbetreffende medewerker. Dit kan een reis- of recreatieleider of een verpleegkundige zijn, maar ook een medewerker van kantoor. Samen zoeken we naar een passende oplossing. Wanneer dit niet lukt, of je bent niet tevreden met de oplossing, dan kun je een klacht indienen.

### **Een klacht indienen, hoe doe ik dat?**

Een klacht dien je schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris van Wielewaal, onder overlegging van kopieën van eventuele bewijsstukken. Een klacht kan, uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de activiteit, gezonden worden naar Stichting Wielewaal, klachtenfunctionaris o.v.v. klacht, Regentesselaan 20-26, 1217 EG Hilversum of via email: [klachten@wielewaal.nl](mailto:klachten@wielewaal.nl)

Indien je Wielewaal belt met een klacht dient Wielewaal jou er op te wijzen op de correcte gang van zaken om een klacht in behandeling te kunnen nemen.

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met: ontvangstdatum, naam en adresgegevens klager, kern van de klacht.

De klachtenfunctionaris bevestigt ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen na ontvangst.

De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de medewerker die de betreffende activiteit begeleidt. Deze medewerker toetst de inhoud van de klacht intern. Om de klacht te kunnen toetsen neemt de medewerker, indien nodig, contact op met de betrokken partijen.

De medewerker legt de bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het dossier van de klacht.

De medewerker neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet (in overleg met de teamleider). Dit wordt schriftelijk vastgelegd.

Eventueel wordt een compensatie of gebaar vastgesteld als de klacht (deels) gegrond is.

De medewerker en de klachtenfunctionaris sturen uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, aangevuld met een voorstel voor eventuele compensatie, naar de klager toe. Indien van toepassing wordt het schriftelijk oordeel ook naar de 'beklaagde' verstuurd.

Wanneer je niet tevreden bent met de afronding van de klacht, kun je dit schriftelijk beargumenteren bij de directie van Wielewaal.

Mocht je niet tevreden zijn met de beslissing van de directie, dan kun je je wenden tot de:

- Onafhankelijke klachtencommissie van de ANVR, commissie 'Reizen', website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- NBAV (Nederlandse Branchevereniging voor Aangepaste Vakanties)
- Geschillencommissie, commissie 'Zorg Algemeen', website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

De klachtenfunctionaris voegt het oordeel en de oplossing aan het klachtendossier toe.

De klachtenfunctionaris archiveert de klacht, de bijbehorende stukken en het gegeven antwoord naar behoren (papier en/of digitaal).

Wielewaal bewaart zowel klacht als antwoord 10 jaar.

### **Verbetersuggesties**

Natuurlijk kan het ook zo zijn, dat je geen klacht hebt, maar wel iets gezien of ontdekt hebt, die anders of beter geregeld of georganiseerd kan worden. Dan spreekt Wielewaal over een *verbetersuggestie*. Binnen Wielewaal kun je op verschillende manieren verbetersuggesties indienen. Zo zijn er de volgende mogelijkheden:

1. Tijdens een activiteit: Bij de RAP kun je verbeterpunten aangeven, bijvoorbeeld tijdens een deelnemersoverleg (vakanties) of bij breng-en haalmomenten. De RAP zal naar je luisteren en samen met je kijken hoe datgene anders of beter kan.
2. Via een digitale evaluatie: deze kun je na iedere activiteit (en in geval van logeren ieder half jaar) invullen. Deze worden door kantoormedewerkers bekeken en zo nodig wordt actie ondernomen.
3. Via het deelnemerstevredenheidsonderzoek. Eenmaal per 3 jaar houdt Wielewaal een deelnemerstevredenheidsonderzoek, ook dan heb je de mogelijkheid aan te geven hoe tevreden je bent over Wielewaal en de activiteit(en) waar je aan deelgenomen hebt.

### **Definities**

<i>Organisatie</i>	Stichting Wielewaal
<i>Medewerker</i>	De medewerker, werkzaam bij Stichting Wielewaal
<i>De klachtenfunctionaris</i>	De klachtenfunctionaris adviseert de klager (gratis) bij het indienen van een klacht en verleent bijstand bij zowel het formuleren van de klacht als het onderzoeken van oplossingen (= de medewerker kwaliteit)
<i>Directie</i>	Directeur / bestuurder
<i>Klant</i>	Een deelnemer of ouder/ vertegenwoordiger die gebruik maakt, gebruik gaat maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Wielewaal.
<i>Klager</i>	Een deelnemer of ouder/ vertegenwoordiger die een klacht indient.
<i>Klacht</i>	We spreken van een klacht als een klant niet tevreden is met een aangedragen oplossing/antwoord na een eerdere fout/verbeterpunt of als de klant aangeeft dat het om een klacht gaat.
<i>Verbetersuggestie</i>	Een opmerking of idee van een klant die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van de dienstverlening.
<i>Geschillencommissie</i>	Geschillencommissie 'Reizen' of 'Zorg algemeen' voor bindende geschillenafhandeling.
<i>Schriftelijk</i>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.