

## U heeft een klacht over Wijkkracht

Wijkkracht wil graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Daar doen wij iedere dag onze uiterste best voor. Ondanks dat loopt er helaas soms wel eens iets mis of gaan de zaken niet zoals u dat verwacht. Sommige mensen zijn bang dat het uiten van een klacht wordt gezien als zeuren of mopperen. Dat vinden wij niet. Wijkkracht wil uw klacht juist graag horen, omdat het kan bijdragen tot het verbeteren van onze dienstverlening aan u.

Deze regeling is niet bedoeld voor klachten over ongewenste omgangsvormen of meldingen integriteit binnen de organisatie, hiervoor verwijzen we naar de regeling ongewenste omgangsvormen, integriteit en inzet vertrouwenspersoon.

In onderstaand schema ziet u hoe de klachtenprocedure voor Wijkkracht is geregeld.



## **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een dienst, persoon of product. Graag horen wij zo snel mogelijk wat u vindt dat Wijkkracht niet goed doet, zodat dan samen gezocht kan worden naar een oplossing.

## **Wie kunnen klachten indienen?**

Alle mensen die contact hebben (gehad) met medewerkers van Wijkkracht.

## **Uitleg Klachtenprocedure Wijkkracht**

### **Hoe kunt u omgaan met een klacht?**

- Klacht persoonlijk bespreken met de betrokkene(n) van Wijkkracht (medewerker(s) en/of manager)
- Klacht bespreken met de klachtenfunctionaris
- Klacht indienen bij het bestuur, als voorgaande mogelijkheden niet tot een oplossing hebben geleid.

Als u het algemene nummer van Wijkkracht 088-9455722 belt kunt u vragen naar de medewerker of een van de managers.

### **Klacht bespreken met de klachtenfunctionaris**

Het kan ook voorkomen dat u uw klacht niet met de medewerker of manager wilt of kunt bespreken of dat het gesprek onvoldoende tot een oplossing heeft geleid. In dat geval kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze persoon is niet in dienst van Wijkkracht en kan uw klacht onpartijdig met u bespreken.

Hopelijk leidt dit tot het bijdragen aan een effectieve oplossing van uw probleem en het herstel van de relatie tussen u en Wijkkracht.

### Contactgegevens

Mevrouw Mieke Gondrie

Telefoon 06-82605478 Mail: [info@gripopconflict.nl](mailto:info@gripopconflict.nl)

### **Klacht indienen bij het bestuur**

Wanneer een gesprek met de betrokkenen binnen Wijkkracht of de klachtenfunctionaris niet geleid heeft tot een goede oplossing, kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van Wijkkracht.

U kunt het algemene nummer van Wijkkracht bellen 088-9455722 en vragen naar de contactgegevens van het bestuur.