

Klachtenprocedure

Odensehuis Wageningen e.o.

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft. Over de organisatie, over de vrijwilligers, beroepskrachten of het bestuur, over hoe u bejegend bent door ons of over onze begeleiding of dienstverlening. We proberen er dan altijd samen met u uit te komen. We vragen u ook altijd eerst met de betrokkenen contact op te nemen. Helaas kan het gebeuren dat een verschil van mening blijft bestaan en we er samen niet uitkomen. Hieronder kunt u lezen wat u dan kunt doen en wat wij dan doen.

Wat is een klacht?

Een klacht is een melding van een persoon bij wie onvrede bestaat die niet naar tevredenheid van beide kanten kan worden opgelost. Er is niet aan iemands verwachting voldaan en er is geen sprake van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan communicatie en informatie.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

Klachten kunt u per telefoon, brief of email bij ons indienen.

Telefoon: 0317 358711
Email: post@odensehuiswageningen.nl
Postadres: Hesselink van Suchtelenweg 6, 6703 CT Wageningen

Wat gebeurt er nadat u een klacht hebt ingediend?

- U ontvangt van ons binnen 1 week een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
- Bij eenvoudige klachten zorgen we dat u binnen 6 weken een officiële reactie van ons ontvangt. Bij complexe klachten die veel uitzoekwerk vergen kan een reactie langer duren. Wij houden u dan op de hoogte van het verloop en zullen altijd streven naar een snelle afhandeling.
- Nadat u uw klacht hebt ingediend laten we u weten of het om een eenvoudige of complexe klacht gaat.

Wat gebeurt er als u niet akkoord bent met onze reactie of de oplossing die wij aandragen?

Indien u niet akkoord bent met de oplossing kunt u binnen 4 weken na ontvangst van het antwoord schriftelijk bezwaar aantekenen. We zullen in overleg met het bestuur gaan en de klacht opnieuw door hen laten beoordelen.

Wat als u ook met de uitkomst van de vervolprocedure niet tevreden bent?

Indien u er ook met het bestuur niet uitkomt kunt u contact opnemen met uw gemeente. Volgens de Wmo 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) moet elke gemeente eisen stellen aan de afhandeling van klachten. U kunt bij uw gemeente navragen wat die eisen zijn.