



Wonen Midden-Delfland

Klachten zijn welkom

*Hoe wij ruimte bieden aan klachten
en zo klanttevredenheid en
kwaliteit van dienstverlening verbeteren*

1. Klachtenbeleid

1.1 Uitgangspunten

Bij het ondertekenen van het huurcontract gaan Wonen Midden-Delfland (WMD) en de huurder een wederzijdse verbintenis aan. Dit geeft rechten en plichten aan beide kanten. Soms zijn huurders niet tevreden over ons. Daarvoor hebben wij een klachtenbeleid.

Met het vernieuwde klachtenbeleid beschikken we over:

- een laagdrempelige klachtenprocedure voor de huurder;
- een eenduidig klachtenbeleid voor alle huurders¹ van WMD;
- duidelijke werkafspraken hoe we omgaan met klachten in de organisatie.

Dit klachtenbeleid draagt bij aan het **lerend vermogen** van onze organisatie. Inzicht in de omvang en aard van de klachten en de ingezette activiteiten helpt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

WMD staat open voor de signalen van de huurder. We nemen de klager en de klacht serieus en lossen (als dat zo mogelijk is) het probleem op. De nadruk ligt op de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de daaruit volgende tevredenheid van de huurder. Dit leidt tot de gewenste kwaliteit en een positief beeld van WMD bij onze klanten en stakeholders.

Het uniforme klachtenbeleid van WMD omvat heldere en transparante afspraken over klachten en klachtenbehandeling. Ook streven we naar een laagdrempelige klachtenprocedure en willen we klachten doelgericht en efficiënt gebruiken om de kwaliteit van onze dienstverlening direct te kunnen verbeteren. Uitgangspunten hierbij zijn:

- **Wederkerigheid:** net zoals we verwachten dat huurders zich als goed huurder gedragen, verbinden wij ons aan goed verhuurderschap. Serieus met klachten omgaan hoort daarbij.
- **Gelijkheid:** Alle huurders van WMD hebben recht op dezelfde kwaliteit van dienstverlening, zeker in het kader van klachten. Klachten worden overal in de organisatie op dezelfde manier behandeld. WMD gaat uit van **wederzijds respect** tussen huurder en medewerker.
- **Responsiviteit:** wij zijn oprecht geïnteresseerd in de mening van onze huurder over de kwaliteit en dienstverlening van WMD. De voortgang van de afhandeling van een klacht koppelen wij altijd terug naar de klager. Dit zorgt ervoor dat klagers weten wat er met de klacht gedaan is.
- **Dichtbij de klant:** de informatie die wij geven over klachten is duidelijk. Digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig. De klachtenprocedure is toegankelijk voor alle huurders, of hun naasten die een klacht willen indienen. De klachtenprocedure is **laagdrempelig**.

Het klachtenbeleid van WMD is gericht op het gestructureerd en systematisch afhandelen van klachten op een zodanige manier dat alle betrokkenen ervan leren en profiteren. Het is gericht op de **wijze waarop** WMD met klachten om gaat.

¹ Niet alleen huurders kunnen een klacht hebben, dit kunnen ook toekomstige huurders of kopers zijn. Daar waar huurder staat, kun je ook 'ontevreden klant' lezen.

1.2 Wat is een klacht?

Een klacht is een signaal van onvrede over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarbij gaat het zowel om klachten van huurders over onze eigen medewerkers als derden die in opdracht van WMD werken. Klachten zijn een aanknopingspunt om enerzijds op huurdersniveau de tevredenheid te verbeteren en anderzijds op organisatieniveau kritisch te kijken naar de geboden kwaliteit en dienstverlening.

WMD definieert een klacht als ontevredenheid over de kwaliteit van onze dienstverlening. Dit betekent dat een reparatieverzoek, een melding van overlast of van woonfraude geen klachten zijn. Pas als er niks gedaan wordt of hiermee niet goed wordt omgegaan, kan er een klacht ontstaan.

WMD categoriseert klachten op de volgende manier:

- geen of te laat antwoord krijgen op een verzoek of vraag;
- vinden dat een reparatie aan hun woning niet goed is uitgevoerd;
- vinden dat hun melding/verzoek om onjuiste reden is afgewezen of verkeerd is behandeld;
- vinden dat ze door een medewerker van WMD of een partij die namens ons werkt onjuist zijn behandeld.

1.3 Hoe gaan we om met een klacht?

WMD streeft naar in één keer goed. Maar waar mensen werken worden fouten gemaakt. En dat mag, zolang we ervan leren en we onze excuses aanbieden.

De klachtenafhandeling is gericht op horen en erkennen van klachten en samen met de huurder zoeken naar oplossingen en verbeteringen. Het doel is de vertrouwensrelatie te behouden of te herstellen, het probleem op te lossen en onze dienstverlening te verbeteren.

Snel en persoonlijk afhandelen

Bij WMD nemen we iedere klacht serieus. Een klacht wordt met de direct betrokkene(n) doorgesproken en zo snel mogelijk opgepakt om de onvrede van de huurder weg te nemen. Onze inzet is proactief en erop gericht te voorkomen dat de klacht escaleert. Een klacht wordt zo veel mogelijk afgehandeld door degene waarop de klacht betrekking heeft. Het contact met de klager is direct en persoonlijk. Dus liever bellen of persoonlijk bij de huurder langs gaan.

Als een klacht naar de mening van de huurder niet goed is afgehandeld, kan de klager een formele klacht indienen bij de regionale klachtencommissie. Maar het beleid is erop gericht om het niet zo ver te laten komen.

De klachtenregeling van WMD zorgt voor een verhoogde tevredenheid van huurders. Een huurder zal meer tevreden zijn over de organisatie als:

- de klachtafhandeling snel en adequaat plaatsvindt;
- de procedure en verwachtingen duidelijk zijn;
- de organisatie open staat voor klachten;
- de betrokkenen hun afspraken nakomen.

1.4 Wie is verantwoordelijk?

Iedereen bij WMD is verantwoordelijk voor het signaleren en afhandelen van klachten. De basishouding is dat iedereen die onvrede bij een huurder signaleert daar adequaat op reageert.

Er zijn duidelijke procedures wie wanneer in actie komt (zie hiervoor de procedurebeschrijving bij contacten met WMD). Uitgangspunt is dat klachten op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie besproken en opgepakt worden, dus daar waar de klacht ontstaan/gecreëerd is. Omdat de klant door ons allemaal geholpen kan worden, leggen wij alle klachtencontacten vast in KIS en op de G-schrijf onder G/klachten/complex.

De **leidinggevenden** van WMD zijn vaardig in het omgaan met klachten. Het gaat bij klachten niet om wel of niet gelijk krijgen, maar om de manier waarop de organisatie er mee omgaat. Fouten komen voor en de organisatie wil deze fouten op een constructieve wijze bespreken en ervoor zorgen dat klachten een stimulans zijn om te komen tot verbeteringen. Dit vereist een actieve houding van de leidinggevenden.

De leidinggevenden zorgen ervoor dat **medewerkers** de gelegenheid krijgen om oplossingen te zoeken voor problemen of verbeterpunten. Een actieve inbreng van medewerkers en regelmatige scholing vergroot tevens de creativiteit en verantwoordelijkheid om na te denken over de werkwijze, klantgerichtheid en kwaliteit.

Als de klachtenafhandeling goed verloopt, ziet de huurder dat WMD:

- zorg draagt voor een cultuur waarin klachten positief worden ontvangen. Alle medewerkers adviseren en ondersteunen huurders als ze niet tevreden zijn over kwaliteit en dienstverlening. De klager wordt behandeld met respect. Een huurder wordt uitgenodigd om onvrede te benoemen en wij 'horen' deze onvrede.
- elke medewerker die te maken krijgt met een uiting van onvrede van een huurder ondersteunt bij het oplossen van de klacht. Dit kan door de huurder in eerste instantie te verwijzen naar de direct betrokkene(n) of de leidinggevende van de afdeling. Hiermee voorkomen wij dat een uiting van onvrede escaleert.

2. Werkinstructie

2.1 Binnenkomst van klachten

Klachten kunnen op verschillende manieren binnenkomen:

- De huurder meldt de klacht via e-mail
- De huurder meldt de klacht per brief
- De huurder meldt de klacht telefonisch
- De huurder meldt de klacht aan de balie

2.2 Klachtenregistratie

De klachten worden geregistreerd in KIS en op de G-schijf onder G/klachten/complex.

De klachten worden in het MT besproken. De leidinggevende zorgt voor verslaglegging in de kwartaalrapportage en input voor het jaarverslag.

2.3 Klachten afhandelen

Alle klachten worden binnen vijf werkdagen beantwoord. Ze worden dus direct opgepakt door de betreffende medewerker. De leidinggevende blijft eindverantwoordelijk voor de juiste afhandeling van de klacht.

Na ontvangst van de klacht, bespreekt de medewerker de klacht met de klager (mondeling of telefonisch). Alleen bij uitzondering wordt per e-mail of brief geantwoord. Klachten worden in dit gesprek serieus besproken en mogelijke verbeteringen worden geïnventariseerd. De medewerker lost indien mogelijk de klacht direct op. De oplossing wordt teruggekoppeld aan de klager met een cc aan de leidinggevende en managementassistent. De registratie hiervan gebeurt in KIS en op de G-schijf onder G/klachten/complex.

2.4 Kaders voor klachtenafhandeling

De kaders van de klachtenafhandeling zijn simpel: het vastgestelde beleid en alle vastgestelde procedures van WMD.

Met deze kaders als uitgangspunt zijn er twee soorten klachten te onderscheiden:

- Het beleid/de procedures zijn niet gevolgd.
 - We bieden onze excuses aan en geven toe dat er een fout is gemaakt. Als deze fout aantoonbare (financiële) consequenties heeft voor de huurder vergoeden wij de schade.
- De klager is het niet eens met het beleid/de procedure van WMD.
 - We bespreken de klacht met collega's op de werkvloer. Hierna zijn er verschillende mogelijkheden:
 - Het beleid klopt. Dit wordt aan de klager uitgelegd en verduidelijkt.
 - Het beleid klopt niet. De zaak wordt voorgelegd aan de leidinggevende die het bespreekt in het MT.
 - Het beleid klopt niet in dit specifieke geval. De leidinggevende beslist over de afhandeling van de klacht.
 - Er ontbreekt beleid met betrekking tot deze klacht. De zaak wordt voorgelegd aan de leidinggevende die het bespreekt in het MT.

2.5 Klachten die buiten de klachtenprocedure vallen

Niet alle klachten nemen we inhoudelijk in behandeling. Wel leggen we binnen de afgesproken termijn aan de huurder uit wat daarvoor de reden is. Het gaat om de volgende gevallen:

- De zaak waarop de klacht betrekking heeft, is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillen-beslechtende taak.
- Een van de bovengenoemde instanties heeft al een uitspraak over de zaak gedaan. We verwijzen dan naar de procedure of uitspraak.
- Het betreft een klacht over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten. We verwijzen de huurder naar de daarvoor bestemde bezwaarprocedure.
- De klacht heeft betrekking op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten. We verwijzen dan naar de wettelijke basis van het besluit.
- De klacht heeft betrekking op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij. We verwijzen naar de verzekeringsmaatschappij.
- De klacht is eerder door de regionale klachtencommissie behandeld. We verwijzen naar de uitspraak van de regionale klachtencommissie.
- De klacht is discriminerend van aard. We benoemen dat dit de reden is tot afwijzing van de klacht.

Klachten met een ernstig vermoeden tot strafbaar feit worden direct voorgelegd aan de directie.

2.6 Herhaalklachten

Het kan zijn dat het antwoord op een klacht een herhaalklacht oplevert.

Hierbij zijn verschillende mogelijkheden:

- De huurder is het niet eens met de beslissing of het beleid van WMD en draagt hierbij nieuwe feiten/bewijsmateriaal aan. Dan volgen we de procedure zoals beschreven bij 2.4 Kaders.
- De huurder is het niet eens met de beslissing of het beleid van WMD, maar draagt geen nieuwe feiten/bewijsmateriaal aan. We geven in het antwoord aan dat we bij onze beslissing blijven en tonen begrip dat de huurder dit niet prettig vindt. Komt de huurder hierna weer met dezelfde herhaalklacht, wederom zonder nieuwe feiten, dan geven we aan dat dit de laatste keer is dat we reageren op deze kwestie.
- Als de herhaalklacht een escalatie is en wordt geschreven door een jurist of als hiermee wordt gedreigd, leggen we de klacht ook voor aan een jurist. Het advies van de jurist wordt overgenomen in het antwoord op de herhaalklacht.
- De herhaalklacht ontstaat omdat een medewerker opnieuw te laat, niet of ongelukkig reageert. De medewerker overlegt met zijn leidinggevende. De leidinggevende beslist wie de klacht afhandelt, keurt de uiteindelijke manier van afhandeling/het antwoord persoonlijk goed en bewaakt de termijn. Komt dit vaker voor dan weegt dit mee in de beoordeling van deze medewerker.

3. Meten en kwaliteit verbeteren

Goede klachtenafhandeling leidt tot grotere klanttevredenheid en levert input voor kwaliteitsverbetering in onze dienstverlening. Daarom is registratie en analyse van klachtafhandeling van belang.

3.1 Kwartaaloverleg

Om te zorgen dat we kunnen leren van klachten bespreken we deze in het MT. Er wordt dan bepaald welke activiteiten nodig zijn om herhaalklachten te voorkomen. Alle uitzonderingen en eventueel gebrekkig of ontbrekend beleid/procedures worden hier besproken. Er worden acties geformuleerd om hiaten te vullen om zo vooral te leren van klachten.

3.2 Rapportage

- Alle klachten, waar ook in de organisatie naar voren gebracht, worden verantwoord in de kwartaalrapportages met daaraan gekoppelde verbeteractie(s).
- Jaarlijks maken de leidinggevenden een overzicht van het aantal klachten dat op hun afdeling in behandeling is genomen met daarbij de aard van alle ingediende en afgehandelde klachten en een overzicht van de aanbevolen verbeteractiviteiten. Dit is ten behoeve van de directie en de jaarverslaglegging.