



Thuis in  
Heemstede



# KLACHTENREGELING

[www.wijheemstede.nl](http://www.wijheemstede.nl)

Uitgave 2022

## Procedure bij klachten

De medewerkers van WIJ Heemstede doen hun best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. In deze folder kunt u lezen hoe u uw klachten kenbaar kunt maken en hoe daarmee binnen WIJ Heemstede wordt omgegaan.

## Klachten over WIJ Heemstede

Wanneer u ontevreden bent over de behandeling door WIJ Heemstede of de kwaliteit van de dienstverlening dan kunt u het beste eerst contact opnemen met de medewerker die u geholpen heeft. Alle medewerkers hebben de opdracht klachten serieus te nemen. Wij verwachten dat een gesprek meestal tot een bevredigende oplossing zal leiden.

Wanneer een dergelijk gesprek niet tot een oplossing leidt, dan hebt u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij WIJ Heemstede.

Dit kan op vier manieren:

- per e-mail ([info@wijheemstede.nl](mailto:info@wijheemstede.nl))
- schriftelijk (zie postadres)
- telefonisch (023-5483828)
- mondeling (aan de balie)

## Gegevens

Voor de behandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer en/of emailadres).
- Datum van het voorval waarover uw klacht gaat.
- Gegevens over de persoon of datgene waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving van de klacht.

U kunt ook aangeven wat u wilt dat WIJ Heemstede doet naar aanleiding van uw klacht.

## Contact binnen een week

Wij nemen binnen een week na ontvangst van uw klacht telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan:

- Bevestiging van de inhoud van uw klacht. Zo nodig vragen wij om verduidelijking.
- Uitleg over de afhandeling van uw klacht.
- Een overzicht van de mogelijkheden uw klacht toe te lichten.
- De naam van de persoon die uw klacht behandelt. Bij hem/haar kunt u terecht met alle vragen over de afhandeling. Dit is nooit de persoon over wie u een klacht heeft.
- Uitsluitel of uw klacht volledig is en dus kan worden behandeld.

## Antwoord binnen zes weken

U krijgt binnen zes weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders met u is afgesproken, met daarin:

- Een samenvatting van uw klacht.
- De bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht.
- De conclusies van de organisatie over uw klacht.

Als wij meer dan 6 weken nodig hebben om uw klacht te beantwoorden, kan Wij Heemstede deze termijn met vier weken verlengen.

U hoort binnen zes weken na ontvangst van uw klacht of Wij Heemstede extra tijd nodig heeft.

## Vragen?

U kunt met vragen over de afhandeling van uw klacht altijd contact opnemen met de behandelaar van uw klacht.

Ontevreden?

Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie door een brief of mail te sturen

naar:

Wij Heemstede

t.a.v. Klachtencommissie

Herenweg 96

2101 MP Heemstede;

info@wijheemstede.nl

t.a.v. Klachtencommissie

## Regelingen

De klachtenprocedure is vastgelegd in het klachtenreglement van Wij Heemstede, deze is te vinden op de website [www.wijheemstede.nl](http://www.wijheemstede.nl)

Een afschrift van het klachtenreglement is via telefoonnummer 023 - 548 38 28 op te vragen.

## Bescherming persoonsgegevens

Wij Heemstede legt persoonsgegevens van cliënten vast in dossiers. Hierop is de Algemene Verordening Gegevensbescherming -AVG- van toepassing.



## **Bezoek-en postadres**

Receptie Wij de Luifel  
Herenweg 96  
2101 MP Heemstede

## **Telefonisch bereikbaar**

023-548 38 28  
van maandag t/m donderdag 9.00 - 16.00 uur  
vrijdag 9.00 - 13.00 uur

## **E-mail**

[info@wijheemstede.nl](mailto:info@wijheemstede.nl)

## **[www.wijheemstede.nl](http://www.wijheemstede.nl)**

Wij Heemstede werkt samen met inwoners en organisaties aan een mooier Heemstede: een dorp waar iedereen ertoe doet en iedereen mee kan doen.

Wij Heemstede vindt het belangrijk dat iedereen zich thuis voelt in Heemstede. Onze activiteiten zijn erop gericht dat mensen elkaar kennen en er voor elkaar zijn. Én dat mensen die ondersteuning nodig hebben dit ook krijgen. We werken bij u in de wijk en op onze locaties in Heemstede.

Mensen die graag iets willen betekenen voor een ander bieden wij de mogelijkheid om vrijwilligerswerk te doen.

Heemstede, februari 2022