

Klachtenregeling

Dit is een document behorende tot het Handboek van Housing First Nederland en ter publicatie voor op haar website omwille van transparantie en verantwoording. Beide versies moeten dezelfde zijn, de versie in het Handboek is bij onduidelijkheid geldig. Geprinte versies van dit document kunnen dus verouderd zijn. Gebruikers dienen zich er altijd van te vergewissen dat zij de laatste versie gebruiken. Het versienummer is te vinden in de documenthistorie op deze pagina.

Documenthistorie

Besluit	Versie	Geldig vanaf	Geldig tot	Eigenaar
18-08-2023	01	18-08-2023	-	Melanie Schmit

Inleiding

Housing First Nederland vindt het belangrijk om zich open te stellen voor vragen, kritiek en klachten. In deze klachtenregeling definiëren we wat een klacht is, hoe en waar je een klacht kunt indienen, hoe we klachten registreren, onderzoeken en afhandelen en hoe in de toekomst fouten worden voorkomen.

Voor vragen over de klachtenregeling kun je ons bereiken via: info@housingfirstnederland.nl.

Wat is een klacht?

Voor een goede behandeling van klachten, is het van belang om 'klacht' te definiëren.

Onder een klacht verstaan we elke blijf van onvrede over de producten, diensten, communicatie en omgangsvormen van Housing First Nederland.

Wie kan een klacht indienen?

Verschillende mensen kunnen een klacht indienen bij Housing First Nederland. Bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot: afnemers van producten of diensten, deelnemers van het aanbod van de Housing First Academie, samenwerkende organisaties en vrijwilligers, ZZP'ers en werknemers die een opdracht uitvoeren of in dienst zijn van Housing First Nederland.

Waar en hoe kun je een klacht indienen?

Bij onvrede mag je dit altijd bespreken met het bestuur van Housing First Nederland. Je mag je ook rechtstreeks gebruikmaken van de klachtenregeling. Op de klacht staan tenminste de dagtekening, je voor- en achternaam, het post- of e-mailadres waarop we je kunnen bereiken en de uiteenzetting van je klacht. Je mag de klacht op de volgende manieren indienen:

- Per post via een aangetekende brief. Je kunt daar [dit klachtenformulier](#) voor gebruiken, dit is niet verplicht. De brief mag naar het postadres: Postbus 2211, 3500GE Utrecht.
- Per [dit online klachtenregistratieformulier](#).
- Per e-mail. De e-mail mag naar info@housingfirstnederland.nl.

Je krijgt van ons binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst en binnen 10 werkdagen een (eerste) reactie op de klacht.

Privacy en vertrouwelijkheid van jouw klacht

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Voor het registreren van de klacht verzamelen wij een aantal persoonsgegevens. Wij registreren mogelijk jouw: voornaam, achternaam, contactgegevens en adres. Jouw klacht en persoonsgegevens worden maximaal een jaar na het indienen van de klacht bewaard. Housing First Nederland gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens. Wij houden ons hierbij aan de regels zoals deze zijn opgesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bekijk ook onze [Privacyverklaring](#).

Jouw klacht wordt gelezen door het bestuur en eventueel de Raad van Toezicht van Housing First Nederland. De klachten worden door een administratief ondersteuner doorgezet naar het bestuur en vervolgens geregistreerd in een cloud omgeving door dezelfde administratief ondersteuner. Alleen het bestuur en de administratief ondersteuner hebben toegang tot deze online omgeving.

Klachtonderzoek

Na ontvangst van jouw klacht, onderzoekt het bestuur van Housing First Nederland de klacht. We signaleren de feiten, de omstandigheden, de mogelijke oorzaken, het soort klacht, de gegrondheid, de ernst van de klacht en het nadeel of de schade die geleden is.

Er wordt ook nagegaan of er klachten zijn (geweest) over dezelfde persoon en of deze klachten gelijkwaardig zijn. Indien deze klacht(en) al zijn afgehandeld, gaan we na hoe deze klachten zijn afgehandeld.

Klachtenafhandeling

Binnen 10 dagen na ontvangst van jouw klacht, ontvang je een ontvangstbevestiging. Binnen vier weken ontvang je van ons een (eerste) reactie op jouw klacht. In deze reactie houden we je op de hoogte van ons klachtonderzoek en welke maatregelen we nemen om jouw klacht te herstellen en hoe we in de toekomst de klachten van dezelfde aard zullen vermijden.

Herstelmaatregelen kunnen bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd zijn tot: het herstellen van de dienstverlening, het opnieuw en foutloos leveren van de dienstverlening, het betalen van een schadeloosstelling tot maximaal hetgeen de verzekeraar zal uitkeren aan Housing First Nederland, excuses of een ondersteunend gesprek.

Wanneer de klacht niet binnen de vastgestelde termijnen kan worden afgehandeld, bijvoorbeeld omdat er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt je hier binnen 10 werkdagen van in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. In deze toelichting geven we je bovendien een indicatie wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.

Is de klager na deze afhandeling niet tevreden, voorziet Housing First Nederland in een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde (Marjoke van Rooijen, KvK: 569 836 46). Met onafhankelijke derde wordt niet de rechter bedoeld, maar iemand die door onze organisatie is verzocht om als onafhankelijke partij een bindende uitspraak te doen. Daarna staat altijd de gang naar de rechter nog open. Het oordeel van de onafhankelijke derde is voor Housing First Nederland bindend; eventuele consequenties worden door ons snel afgehandeld.

Borging

Housing First Nederland vindt het belangrijk om proactief klachten te voorkomen en dat klachten gebruikt moeten worden om de kwaliteit van onze producten en dienstverlening te verbeteren. Om klachten te vertalen naar verbetering van beleid, producten en dienstverlening, neemt Housing First Nederland de volgende maatregelen:

- Er wordt een proceseigenaar Klachten aangewezen. De huidige proceseigenaar Klachten is: Melanie Schmit, directeur-bestuurder van Housing First Nederland.
- De klachtenregeling wordt eens per jaar geëvalueerd door het bestuur. De eerstvolgende datum van evaluatie is 18-08-2023.
- De genomen maatregelen die voortvloeien uit een klacht, worden nauw gevolgd op uitvoering, het bereiken van het beoogde resultaat en het evalueren hiervan.
- Naar aanleiding van de ingediende klachten worden verbetermaatregelen geformuleerd door de proceseigenaar Klachten, die verantwoordelijk is voor het desbetreffende proces waar de klacht betrekking op heeft.



- Eens per kwartaal bespreekt het bestuur van Housing First Nederland de binnengekomen klachten. Dit wordt pas geagendeerd wanneer er daadwerkelijk klachten zijn binnengekomen.