

# IK HEB EEN KLACHT

DATUM MELDING: .....

\* **BETREFT EEN MELDING OVER:** (\* VERPLICHT)

- De werkzaamheden
- De medewerker
- Schade
- Incident
- Niet plus gevoel
- Anders namelijk: .....

.....  
**Beschrijf hier uw melding**  
.....  
.....

**Wilt u dat WonenPlus contact met u opneemt?**       JA     NEE

**UW NAAM:** .....**V/M TELEFOON:** .....

**WonenPlus Alkmaar**

**Schelfhoutlaan 4**

**1816 LG Alkmaar**

**T: (072) 512 27 11**

**F: (072) 512 27 12**

**E: [info@wonenplusalkmaar.nl](mailto:info@wonenplusalkmaar.nl)**

**W: [www.wonenplus-alkmaar.nl](http://www.wonenplus-alkmaar.nl)**

**Op werkdagen geopend van 9.30 uur tot 12.30 uur en**

**op woensdag van 13.30 uur tot 16.00 uur**



**wonenplus** Alkmaar    *Wonen zonder zorgen*



UW KLACHT, ONZE ZORG!



## NIET TEVREDEN?

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over de dienstverlening van WonenPlus? Waar kunt u terecht?

Hoe kunt u een klacht indienen en wat gebeurt er vervolgens mee?

Dit leest u in deze folder.

### UW KLACHT, ONZE ZORG!

De medewerkers en vrijwilligers van WonenPlus leveren ondersteuning in uw thuissituatie middels praktische hulp, persoonlijke ondersteuning en ontmoeting. Waarmee u wordt geholpen hangt af van uw eigen wensen en van de mogelijkheden van onze organisatie.

De medewerkers en vrijwilligers van WonenPlus hebben uw welzijn en welbevinden hoog in het vaandel.

Toch kan het voor komen dat u ergens niet (helemaal) tevreden over bent.

**NIET TEVREDEN? MELD HET ONS  
WEL TEVREDEN? MELD HET EEN ANDER!**



## **WAT KUNT U DOEN?**

Natuurlijk doet u, de WonenPlus consulent, vrijwilligerscoördinator en de vrijwilligers er alles aan om de dienstverlening en het contact zo vlot en zo prettig mogelijk te laten verlopen.



Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over de dienstverlening van WonenPlus. Ook kunt u ontevreden zijn over de manier waarop de vrijwilliger of de consulenten met u zijn omgegaan. Of misschien is de hulp niet naar verwachting verlopen. Dan is het goed om dit kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf maar ook voor andere WonenPlus abonnees en voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

## **WAAR KUNT U TERECHT?**

U kunt verschillende acties ondernemen als u niet tevreden bent. U kunt dit telefonisch melden of persoonlijk langskomen op het kantoor van WonenPlus.

Vrijwilligers van het meldpunt vangen u op en u kunt in gesprek met de consulent of de coördinator.

Wilt u niet langskomen dan kunt u een schriftelijke melding doen.

Via deze folder kunt u WonenPlus informeren over alles waarvan u vindt waarop wij actie moeten ondernemen.

Dit kunnen incidenten, klachten, suggesties, wensen en schade zijn.

U kunt de achterzijde invullen en inleveren, toesturen of e-mailen naar: WonenPlus Alkmaar - Schelfhoutlaan 4 1816 LG Alkmaar. Tel. 072 - 512 27 11, e-mail: [info@wonenplusalkmaar.nl](mailto:info@wonenplusalkmaar.nl).

Uw klacht of melding wordt dan verder in behandeling genomen en er wordt zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

Wij zullen alles in het werk stellen om, tot een voor alle partijen, bevredigende oplossing te komen.

Vindt u het moeilijk om uw klacht te bespreken? U kunt ook anoniem uw klacht melden, z.o.z.