



## **KLACHTENJAARVERSLAG 2019**

**VERTROUWENSPERSOON ONGEWENSTE OMGANSVORMEN EN  
KLACHTENFUNCTIONARIS**

Januari 2020

## Klachtenjaarsverslag 2019

Dit jaarverslag omvat de rapportage van de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en klachtenfunctionaris in 2019 voor Begeleid Wonen Nederland. Onder Begeleid Wonen Nederland vallen de volgende vestigingen:

- Woonzorg Tilburg
- Woonzorg Eindhoven
- Woonzorg Helmond
- Woonzorg Apeldoorn
- Woonzorg Arnhem
- Woonzorg Doetinchem

Allereerst wordt de werkwijze en werkgebied van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris toegelicht. Daarna wordt toegelicht welke meldingen zijn voorgekomen door aandacht te geven aan de aard van meldingen, de gewenste hulp van de melder, de functie van de melder, de afhandelingswijze en verbetermaatregelen na aanleiding van de melding.

### Werkwijze en werkgebied

Het doel van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is om cliënten en medewerkers afhankelijk van hun behoefte te ondersteunen, begeleiden en adviseren om ongewenst gedrag bespreekbaar en hanteerbaar te maken. Er wordt gestreefd naar de meest haalbare en wenselijke oplossing. Dit alles uitsluitend met instemming van de melder. Mogelijke onderwerpen die aan de orde kunnen komen zijn (seksuele) intimidatie, pesten, mishandeling, onheuse bejegening, inbreuk op de privacy, didactische aanpak, pedagogische aanpak, en de organisatorische aanpak. De vertrouwenspersoon betreedt tevens de functie van klachtenfunctionaris. Meldingen kunnen op elk gewenst tijdstip worden gemaakt en geschieden per mail (vertrouwenspersoon@begeleidwonennederland.nl of klachten@begeleidwonennederland.nl). Binnen twee werkdagen reageert de vertrouwenspersoon per mail en/of telefonisch. Een (telefonisch) intake vindt plaats. Daaropvolgend wordt met de melder besproken of- en welke actie genomen zal worden. Bij elke actie worden mogelijke vervolgstapen besproken.

### Overzicht meldingen

Aard melding	Gewenste hulp door melder	Melding gaat over (functie)	Afhandelingswijze (termijn + communicatie)	Verbetermaatregelen
Bereikbaarheid cliëntenbureau	Teruggebeld worden	Cliëntenbureau	1 dag na de binnenkomst klacht is cliëntenbureau hierop aangesproken en zij hebben binnen 5 werkdagen telefonisch contact gehad met melder.	1 medewerker van BWN Zuid deed ook werkzaamheden voor BWN Noord, wat leidde tot verwarring. Werkzaamheden BWN Noord zijn stopgezet zodat miscommunicatie niet meer voor kan komen.
Huurverhoging	Correcte huurverhoging	Afdeling financiën	Door communicatie via de mail is binnen 18 werkdagen de correcte huurprijs doorgevoerd	Een extra controle check op de jaarlijkse huurverhogingen of het de juiste bedragen zijn.
<b>Totaal aantal meldingen in 2019: 2</b>		<b>Totaal aantal aangeklaagden: 2</b>		

### Vergelijking andere jaren (meer of minder klachten):

In 2017 zijn er twee meldingen geweest.  
In 2018 zijn er geen meldingen geweest.  
In 2019 zijn er twee meldingen geweest.