



KLACHTENJAARVERSLAG 2020

**VERTROUWENSPERSOON ONGEWENSTE OMGANSVORMEN EN
KLACHTENFUNCTIONARIS**

Juni 2020

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 vervolgacties besproken.

Overzicht meldingen

Aard melding	Gewenste hulp door melder	Melding gaat over (functie)	Afhandelingswijze (termijn + communicatie)	Verbetermaatregelen
huurprijsstijging Coronamaatregelen zorgfacturen verhuizing urenbriefjes huurverhoging huurbetaling woning zorg	Melder heeft behoefte aan duidelijkheid vanuit de organisatie m.b.t. zorggerelateerde onderwerpen	Beleid en communicatie vanuit de organisatie.	Klachten zijn in behandeling en worden gecoördineerd en behandeld door de directeur.	Er zijn veel veranderingen gaande in de organisatie die rechtstreeks verbonden zijn aan deze klachten. Er zijn nieuwe systemen en processen geïmplementeerd en een aantal afdelingen zijn vervangen. We verkeren momenteel nog in de implementatiefase – met structurele evaluaties.
Totaal aantal meldingen in 2020: 4 (dezelfde aanklager)		Totaal aantal aangeklaagden : 1		

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.

In 2020 zijn er vier meldingen.