Bijlage 2 bij beheerovereenkomst Visserlaan 1 te Duiven - klachtenprocedure beheerorganisatie

Paraaf Gemeente ... Paraaf Eigenaar ... Paraaf Beheerorganisatie ...

Meldingen openbare ruimte

De gemeente en politie hebben veel taken die zij gezamenlijk kunnen oppakken. Hieronder wordt uitleg gegeven over welke meldingen de politie en welke de gemeente oppakt. Als u niet direct contact wilt opnemen met de politie of de gemeente, maar u heeft toch ondersteuning nodig. Dan kan een opbouwwerker van stichting Mikado u wellicht verder helpen.

De gemeente gaat vooral over het onderhoud van de openbare ruimte. Hierbij valt te denken aan een kapotte lantaarnpaal, vernielde prullenbak, losliggende stoeptegel, glad wegdek, rondslingerend afval, ongedierte, etc. Dit soort situaties kan worden gemeld bij de gemeente. De gemeente zal de melding prioriteren. Als de situatie enige spoed vereist dan is bellen met de gemeente de snelste manier. Dit kan bijvoorbeeld bij glad wegdek of een omgevallen lantaarnpaal.

De politie gaat vooral over de openbare orde en veiligheid. Hierbij valt te denken aan een straat waar men te snel rijdt, verdachte situaties, openbare dronkenschap, vechtpartijen, diefstal, ruzies, etc. Ook de politie maakt verschil tussen meldingen die spoed hebben en meldingen die later opgepakt kunnen worden.

Er zijn taken waarin zowel de gemeente als de politie kan optreden. Zoals bij geluidsoverlast of parkeeroverlast.

De gemeente

Fixi (niet voor spoedeisende situaties)
Een melding openbare ruimte kan met het Fixi-platform worden gemaakt. U kunt de Fixi app downloaden voor uw mobiel in de Appstore of Google Playstore. Inwoners die een melding hebben gedaan, worden op de hoogte gehouden van de afhandeling. Zodra de gemeente met uw melding aan de slag gaat, kunt u via Fixi altijd de status inzien. Ook kan de gemeente u via Fixi bereiken voor vragen. Een Fixi-melding is met een paar eenvoudige stappen te maken, met of zonder account:

1. Maak een foto en omschrijf uw melding;
2. De gemeente neemt de melding in behandeling;
3. U krijgt bericht als uw melding is opgelost.

Voor meer informatie en een video kan de volgende site worden bezocht:
https://www.decos.com/nl/product/fixi-inwoners?menu=fixi

U kunt een melding ook telefonisch doorgeven via het klantcontactcentrum van de gemeente, telefoon (0316) 279 111. Uw melding wordt dan ook in Fixi gezet. Via de website van de gemeente kunt u ook een melding doen via een contactformulier.

De politie

De politie is op verschillende manieren bereikbaar. Bij spoed of verdachte situaties kan 112 worden gebeld. Er en wordt dan direct iemand aangestuurd. Als er geen spoed is dan kan het nummer 0900-8844 worden gebeld. Een melding bij de politie kan ook via een contactformulier op https://www.politie.nl/contact.

Locatie Visserlaan

Mocht er overlast of vragen zijn met betrekking tot de gehuisveste arbeidsmigranten, dan kan in eerste instantie de locatie waar de arbeidsmigranten verblijven worden gebeld. Dit geldt voor situaties op het terrein, alsook daar buiten. Zij hebben goed contact met de bewoners en kunnen op

een laagdrempelige manier optreden. In veel gevallen kan de situatie worden opgelost. De politie of gemeente zal worden ingeschakeld als dat nodig is.

Opbouwwerk

De medewerkers van opbouwwerk werken samen met buurtbewoners aan een betere leefomgeving. Ze helpen bij het signaleren van problemen en zoeken samen met de buurtbewoners naar oplossingen. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar vervuiling, overlast, onveiligheid en onderhoud. Opbouwwerk vormt daarbij een brug tussen de buurtbewoners en netwerkpartners als de politie, gemeente, woningbouwvereniging en hulpverlening. Ook als u samen met uw buren iets wil organiseren of vragen hebt kunt u terecht bij de opbouwwerkers.

Dus heeft u ondersteuning nodig bij het doen van een schriftelijke melding of wilt u eens over buurtzaken praten? Neem dan contact op met een opbouwerker van stichting Mikado op telefoonnummer: 0316-250700

AFHANDELING VAN KLACHTEN (huisvestings)locatie Visserlaan 1 in Duiven

Wij zijn E&A uitzendorganisatie en wij doen onze uiterste best om arbeidsmigranten goed te huisvesten op Visserlaan 1 in Duiven. Met goede huisvesting bedoelen wij niet alleen goede huisvesting voor onze medewerkers: goede huisvesting mag ook geen overlast veroorzaken voor de mensen (en bedrijven) die wonen en werken in de omgeving van Visserlaan 1 in Duiven.
Met onze huisvesting voldoen wij aan de normen van Stichting Normering Flexwonen (SNF).

Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft, dan horen wij dit graag van u! Meldingen van overlast zullen wij altijd zo snel mogelijk oppakken, voor zover deze in onze beïnvloedingssfeer liggen (zie bijlage voor overzicht voor welke meldingen u bij ons terecht kunt en welke eerder thuis horen bij de politie of de gemeente).

Wij staan hiernaast ook open voor uw vragen en suggesties ter verbetering van de huisvesting van arbeidsmigranten in uw omgeving. Vragen zullen we beantwoorden en suggesties zullen wij serieus overwegen en waar mogelijk toepassen. Indien we uw suggestie niet overnemen, dan zullen wij u hiervan op de hoogte stellen en de redenen geven waarom we uw suggestie niet over kunnen nemen.

Mocht u ontevreden zijn over de wijze waarop wij reageren op uw meldingen of vragen/suggesties, dan kunt u een klacht indienen. In deze regeling beschrijven we de hiervoor geldende procedure.

Hiernaast staat het u ook altijd vrij om een klacht in te dienen bij de gemeente als u van mening bent dat wij ons niet houden aan de vergunningsvoorwaarden dan wel dat wij niet op juiste wijze met uw meldingen/klachten omgaan.
Mocht u zich zorgen maken over de brandveiligheid van het pand en bent u van mening dat wij uw zorgen hieromtrent niet bevredigend hebben beantwoord, dan kunt u zich daarover wenden tot de Stichting Normering Flexwonen (SNF).

Inhoud

1. Doel van de klachtenregeling 1
2. Melden van een probleem of stellen van een vraag 1
   2.1 Doen van een melding, stellen vraag of geven van een suggestie 1
   2.2 Registratie van overlastmeldingen 1
3. Klacht over afhandeling melding/vraag/suggestie 1
   3.1 Bevestiging van ontvangst van klachten 2
   3.2 Bijstand 2
   3.3 Het inwinnen van inlichtingen 2
   3.4 Inzagerecht 2
   3.5 Geheimhouding 2
   3.6 Beslissing 2
   3.7 Periodieke rapportage 3
   3.8 Bekendmaking klachtenregeling 3
4. Klacht indienen bij gemeente of bij Stichting Normering Flexwonen 3
5. Begripsomschrijvingen 3

1. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van alle klachten van omwonenden die betrekking hebben op de huisvesting op of de bewoners van Visserlaan 1 in Duiven. Gedacht kan worden aan klachten over alle vormen van overlast zoals parkeeroverlast, geluidsoverlast of onveilige situaties.

We streven er naar uw klachten naar aller tevredenheid op te lossen: uw tevredenheid, de tevredenheid van de bewoners en onze tevredenheid. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie..

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle omwonenden van Visserlaan 1 in Duiven en heeft betrekking op alle aspecten van de huisvesting op Visserlaan 1 in Duiven.

2. MELDEN VAN EEN PROBLEEM OF STELLEN VAN EEN VRAAG

2.1 Doen van een melding, stellen vraag of geven van een suggestie

Meldingen van een probleem (bijvoorbeeld van overlast) die betrekking hebben op de huisvesting van arbeidsmigranten op locatie Visserlaan 1 in Duiven, worden positief benaderd, evenals vragen of suggesties. Iedere omwonende kan hiervoor contact opnemen met onze locatiebeheerder. Dit kan:

- Persoonlijk, door de locatiebeheerder aan te spreken.
- Telefonisch via telefoonnummer 00316 – xxx xxx
- Door een mail te sturen naar klacht_VI@e&a.nl met een kopie aan klacht_VI@pigeons.nl
- Door een brief te sturen naar E&A

De locatiebeheerder zal naar aanleiding van uw melding/vraag/suggestie zo snel mogelijk onderzoek doen naar de situatie en naar bevind van zaken de benodigde acties ondernemen. Indien mogelijk koppelt de locatiebeheerder aan u terug welke actie hij heeft ondernomen. Op schriftelijk gestelde vragen of suggesties krijgt u zo snel mogelijk een reactie, schriftelijk dan wel mondeling. Als uw suggestie niet wordt overgenomen dan zal dit aan u worden teruggekoppeld, met redenen omkleed.

2.2 Registratie van overlastmeldingen

De locatiebeheerder houdt, namens de verhuurder, een register bij waarin alle meldingen van overlast worden vastgelegd en waarin tevens wordt opgenomen welke actie is ondernomen naar aanleiding van de melding. Melders, verhuurder en eigenaar mogen, met inachtneming van de privacyvoorschriften, dit register inzien.
De contactpersonen voor de bewoners hebben periodiek overleg met (vertegenwoordigers van) de verhuurder en de eigenaar om de ontvangen klachten te bespreken en verbeterpunten af te spreken.

3. KLACHT OVER AFHANDELING MELDING/VRAAG/SUGGESTIE

Indien u niet tevreden bent over de wijze waarop door ons is omgegaan met uw melding of vraag dan wel suggestie, dan kunt u hierover een klacht indienen. Deze dient schriftelijk te worden ingediend, en voorzien van relevante informatie. De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt waarbij voor een doelmatige behandeling van een klacht een klachtenformulier beschikbaar is, te vinden op.....
Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld, rekening houdend met de aard van de klacht. Gedurende de behandeling van de klacht wordt de klager op de hoogte gehouden over de behandeling van de klacht.

3.1 Bevestiging van ontvangst van klachten

Een ingediende klacht over de afhandeling van meldingen/vragen/suggesties wordt binnen 1 werkdag, na ontvangst geregistreerd bij E&A. Bij registratie van de klacht wordt een nummer toegekend. Binnen 1 werkdag na registratie ontvangt de klager, onder vermelding van het registratienummer, een eerste reactie (per mail of brief). Deze eerste reactie luidt in principe als volgt

"Wij hebben het bericht over uw klacht met betrekking tot (omschrijving klacht) van .../.../..... in goede orde ontvangen. In het kader van ons kwaliteitsbeleid en met het oog op een continue optimalisatie van onze dienstverlening werd uw klacht geregistreerd. Deze registratie houdt evenwel op geen enkele wijze enige erkenning van aansprakelijkheid, welke dan ook, in.

We houden u op de hoogte van de bevindingen uit ons onderzoek en van de eventuele corrigerende maatregelen om herhaling in de toekomst te vermijden".

3.2 Bijstand

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich op eigen kosten laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon. Voor omwonenden zijn enkele contactpersonen beschikbaar die u kunnen helpen met het indienen van een klacht. Deze contactpersonen zijn te bereiken via 95AV1.nee@gmail.com.

3.3 Het inwinnen van inlichtingen

De verhuurder kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft. De eigenaar verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

3.4 Inzagerecht

Zowel de klager, de betrokken medewerker als de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

3.5 Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

3.6 Beslissing

De verhuurder streeft er naar binnen 1 week na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis te stellen van het oordeel over de grondigheid van de klacht. Indien meer tijd nodig is voor de afhandeling van de klacht, dan geeft verhuurder binnen een week aan dat dit het geval is, wat hieraan ten grondslag ligt en op welke termijn de klacht wel beantwoord kan worden.

Bij de beslissing geeft de verhuurder tevens aan of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke en op welke termijn. Wanneer er maatregelen getroffen worden, wordt er naar gestreefd dit zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken uit te voeren (tenzij de aard van de maatregel een andere termijn noodzakelijk maakt).

3.7 Periodieke rapportage

De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem met de medewerkers van verhuurder besproken en geëvalueerd. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het kalenderjaar en wordt voor 1 maart in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de gemeente.

3.8 Bekendmaking klachtenregeling

De verhuurder brengt deze klachtenregeling via de internetsite onder aandacht van omwonenden. Deze klachtenregeling ligt altijd ter inzage op de (huisvestings)locatie Visserlaan 1 in Duiven.

4. KLACHT INDIENEN BIJ GEMEENTE OF BIJ STICHTING NORMERING FLEXWONEN

De gemeente beoordeelt of de huisvesting van arbeidsmigranten op locatie Visserlaan 1 in Duiven voldoet aan de hieraan ten grondslag liggende vergunningvoorwaarden en aan eventuele andere geldende verordeningen dan wel wettelijke regels. Mocht u van mening zijn dat eigenaar/verhuurder deze voorwaarden of regels overtreedt, dan kunt u hierover een klacht indienen bij de gemeente. Zie....voor de hiervoor te volgen procedure.

Stichting Normering Flexwonen staat voor goede en veilige huisvesting van arbeidsmigranten. Dat betekent dat er wordt beoordeeld op ruimte, veiligheid en hygiëne. Heeft u klachten over een onveilige situatie, bijvoorbeeld dat er sprake is van brandgevaar of problemen met de constructie, dan moet u dat eerst aankaarten bij de onderneming die de huisvesting beheert. Mocht dat niets uithalen en blijft u van mening dat er onveilige situaties zijn, dan kunt u daarvoor contact opnemen met de Stichting Normering Flexwonen en dit melden per e-mail via info@normeringflexwonen.nl .

5. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

- Locatiebeheerder: medewerker van verhuurder die dagelijks (24/7) toezicht houdt op de (huisvestings) locatie Visserlaan 1 in Duiven;
- Contactpersoon omwonenden: een omwonende die periodiek overleg heeft met de verhuurder, de eigenaar en de gemeente over de (huisvestings)locatie en optreedt als vertegenwoordiger van omwonenden;
- Eigenaar: de eigenaar van Visserlaan 1 in Duiven;
- Omwonende: iemand die, privé of bedrijfsmatig, woont in de omgeving van Visserlaan 1 in Duiven;
- Stichting Normering Flexwonen (SNF): organisatie waar de verhuurder bij is aangesloten en die bewaakt of de kwaliteit van de huisvesting op Visserlaan 1 in Duiven voldoet aan de SNF-normen;
- Verhuurder: de organisatie die voorziet in de huisvesting van arbeidsmigranten op Visserlaan 1 in Duiven.

Wat doe je bij overlast en geweld, op of rond Visserlaan 1 in Duiven

Bij geweld of ernstige overlast bel je altijd 112

Bij overlast heb je verschillende mogelijkheden

1. Overlast op Visserlaan 1 >> bel de beheerder van Visserlaan op 06-beheerder

2. Overlast van (mogelijke) arbeidsmigranten uit Visserlaan 1
    1. >> bel de beheerder van Visserlaan 1 op 06-beheerder
    2. >> bel 0900 – 8844 (meldkamer voor niet-spoedeisende zaken)

3. Overlast rond Visserlaan 1
    1. >> bel de beheerder van Visserlaan 1 op 06-beheerder
    2. >> bel 0900 – 8844 (meldkamer voor niet-spoedeisende zaken)

4. Overlast door afval ed
    1. Gebruik Fixi-app
    2. Bel (0316) 279 111 (tijdens kantooruren)

Bij klachten over Visserlaan 1: gebruik de klachtenprocedure

Heb je algemene vragen over de arbeidsmigranten op Visserlaan 1 of over onze wijk: bel Mikado op 0316-250700 en vraag naar [redacted] (opbouwwerker)

Wat doe je bij overlast en geweld, op of rond Visserlaan 1 in Duiven



Bij geweld of ernstige overlast bel je altijd 112



Bij overlast op of rond Visserlaan 1 heb je verschillende mogelijkheden

1. >> bel de beheerder van Visserlaan 1 op 06-beheerder
2. >> bel 0900 – 8844 (meldkamer voor niet-spoedeisende zaken)



Bij overlast door afval ed rond Visserlaan 1

1. Gebruik Fixi-app
2. Bel (0316) 279 111 (tijdens kantooruren)



Heb je algemene vragen over de arbeidsmigranten op Visserlaan 1 of over onze wijk: bel Mikado op 0316-250700 en vraag naar [redacted] (opbouwwerker)