

「 Samen start je sterker 」



Klachten
procedure
2020

sjht Jongeren
huisvesting

Klachtenprocedure

Als er een klacht bij ons gemeld wordt, gaan we als volgt te werk:

1. De directeur beoordeelt welke medewerker de klacht afhandelt;
2. De medewerker stuurt een ontvangstbevestiging;
3. De klacht wordt intern besproken met de betrokken personeelsleden;
4. Er wordt een plan van aanpak opgesteld;
5. De klager wordt uitgenodigd voor een gesprek bij ons op kantoor. In het gesprek wordt ingegaan op de klacht en wordt (als de klacht gegrond wordt verklaard) in overleg een oplossing aangeboden. De inhoud van het gesprek wordt schriftelijk vastgelegd;
6. Wanneer de klager niet akkoord gaat met de geboden oplossing, kun diegene bezwaar maken. Het bezwaar wordt aan de directeur gericht. De directeur zal met de betrokken partijen in gesprek gaan en tot een definitieve oplossing komen. Ook de inhoud van dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.
7. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling, dan kan diegene de klacht voorleggen aan de [onafhankelijke regionale klachtencommissie Woningcorporaties Twente](#). Op de website van de klachtencommissie staat vervolgens de informatie over hoe men een klacht in kan dienen en hoe de procedure verloopt.

Deze procedure is gepubliceerd op de website per 01-01-2020.