
Klachtenreglement huurders/verhuurders

Vastgesteld door het Bestuur van de Huurcommissie en de Beleidsvergadering op 4 juni 2018

1. Inleiding

Dit klachtenreglement is alleen van toepassing op (schriftelijke en telefonisch ontvangen) klachten afkomstig van huurders en verhuurders¹.

Klachtenbeleid is een onderdeel van kwaliteitsmanagement. Daarbij wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van de dienstverlening aan huurders en verhuurders. Iedere melding van een klacht wordt gezien als een kans om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren. In deze notitie staat de voorgeschreven werkwijze bij de behandeling van klachten, aanvullend op de werkinstructies voor de afhandeling van bijzondere correspondentie. De bepalingen/uitgangspunten in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn leidend in de klachtafhandeling.

2. Binnenkomst en registratie

Klachten komen bij de Huurcommissie binnen via het online webformulier, als brief of via de telefoon. Van telefonische klachten wordt een telefoonnotitie opgesteld door de medewerker bij wie de klacht binnenkomt. Telefonisch ingediende klachten doorlopen dezelfde werkwijze als online ingediende klachten.

Correspondentie of telefoonnotities met betrekking tot klachten worden direct na binnenkomst op dezelfde dag gescand en geregistreerd en toegekend aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator ontvangt en interpreteert de klacht. De klachtencoördinator bepaalt, afhankelijk van de klacht, wie de eerstverantwoordelijke is voor de klachtafhandeling van de betreffende klacht: de klachtbehandelaar. De coördinator kiest daarvoor uit de poule van medewerkers die zijn opgeleid voor klachtafhandeling.

Na ontvangst van een klacht voert de klachtbehandelaar de volgende acties uit:

- kijkt of de klacht door de Huurcommissie of door een andere organisatie moet worden behandeld. Dit is van belang aangezien brieven soms per ongeluk naar de verkeerde organisatie worden gestuurd. Op grond van de doorzendplicht moet die brief dan onmiddellijk worden doorgestuurd naar de juiste organisatie.
- zorgt dat de klacht wordt geregistreerd en dat er een afschrift van het klaagschrift aan de beklagde (bij de Huurcommissie) wordt gestuurd.

¹ Voor klachten afkomstig van ZBO-leden over andere ZBO-leden, DHC-medewerkers of huurders en verhuurders is er het "Intern Klachtenreglement ZBO Huurcommissie". Voor klachten van DHC-medewerkers over DHC-collega's, ZBO-leden of huurders en verhuurders is er het "Intern Klachtenreglement Dienst Huurcommissie".