

- Welke expertise is nodig om de klacht te behandelen?
- Is formele afhandeling nodig of volstaat informele behandeling?
- Uitgelegd wordt dat bij formele behandeling de klager in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord.
- Getracht wordt informeel tot een oplossing te komen!*
- In geval van formele afhandeling: wat is nodig om dit uit te voeren?

* In het telefoongesprek kan worden verkend of informeel tot een oplossing kan worden gekomen. Indien dat niet lukt en het betreft een klacht die voldoet aan de vereisten van artikel 9:4 Awb⁵, dan dienen de voorschriften van hoofdstuk 9 Awb in acht worden genomen. Overigens zijn deze procedurevoorschriften niet meer van toepassing zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.

Voor de gesprekslijn van het intakegesprek is een checklist beschikbaar (zie bijlage). Het intakegesprek wordt geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Informele afhandeling kan plaatsvinden direct tijdens het intakegesprek of in een tweede gesprek door een collega uit de poule. Informele afhandeling wordt afgerond met de vraag aan de klager of de klacht hiermee is afgedaan en met een korte schriftelijke bevestiging van het gevoerde gesprek met verwijzing naar afronding van de klacht. De schriftelijke bevestiging van de afhandeling wordt getekend door de plaatsvervangend voorzitter van de Huurcommissie. Als deze brief snel volgt op het telefoongesprek is een aparte ontvangstbevestiging niet nodig.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer 'naar tevredenheid van de klager' aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet de behandelaar kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van de Huurcommissie tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover pas veel later blijkt, wordt de klager in een afsluitende brief meegedeeld dat de Huurcommissie ervan uitgaat dat met de gegeven beantwoording de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

4. Formele afhandeling

Indien de klager tijdens het intakegesprek duidelijk maakt een formele afhandeling van de klacht te willen wordt dit geregistreerd en wordt overgegaan tot de fase van het formele 'horen' van de klager. De fases van informele en formele afhandeling van de klacht zijn dezelfde met uitzondering van de fase van het formele horen van de klager; die fase vindt alleen bij de formele behandeling plaats.

Het formele horen gebeurt door een DHC-medewerker die daartoe is opgeleid en aangewezen. De behandelaar informeert de klager tijdens het intakegesprek over hoe het horen gebeurt. Het horen van de klager kan telefonisch of in een persoonlijk gesprek in Den Haag. Voor beide varianten plant de klachtbehandelaar een afspraak in met de klager en overige noodzakelijke betrokkenen en communiceert deze. De 'uitnodiging voor de hoorzitting' kan gebeuren in de formele ontvangstbevestiging die verstuurd dient te worden als de klager tijdens het intakegesprek te kennen heeft gegeven een formele afhandeling te willen.

Het formele horen kan niet worden gedaan in het intakegesprek omdat de klager en evt. de beklagde in de gelegenheid moeten worden gesteld zich op het horen voor te bereiden.

Belang hoorplicht

⁵ Het moet gaan om een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht