

- De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale Ombudsman indien hij niet tevreden is met de behandeling van en/of de beslissing op de klacht.
- Het verslag van de hoorzitting wordt gevoegd bij de brief of wordt in de brief verwerkt.

De klachten worden geregistreerd in een klachtregistratiesysteem (excelbestand). De klachten worden in Rebus (onder een aparte aanduiding "klacht") opgenomen, dan wordt er een zaak aangemaakt. In deze klacht stelt de klachtbehandelaar de tekst op van de brief, vervolgens controleert en indien nodig corrigeert de plaatsvervangend voorzitter de tekst en geeft akkoord. Daarna wordt automatisch de brief met handtekening aangemaakt en klaargezet voor verzending.

De plaatsvervangend voorzitter Huurcommissie beoordeelt de brief op juistheid en volledigheid. Indien akkoord wordt de brief door de plaatsvervangend voorzitter ondertekend (wordt digitaal akkoord gegeven). Indien niet akkoord worden de stukken geretourneerd naar de klachtbehandelaar met het oog op aanpassing en herhaalde beoordeling. Als er een klacht bij de Nationale ombudsman is ingediend, worden de brieven in de desbetreffende procedure beoordeeld en ondertekend door de voorzitter van de Huurcommissie.

Klacht bij Nationale Ombudsman

Als er een (individuele) klacht bij de Nationale ombudsman is ingediend, worden de brieven in de desbetreffende procedure beoordeeld en ondertekend door de voorzitter van de Huurcommissie. De klachtbehandelaar zorgt voor de behandeling, Deze klachten worden ook geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem door de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator beheert dit en bewaakt de termijnen op dezelfde manier als hierboven vermeld.

Vorbereidend informeren

Indien wenselijk kan vanuit klantgerichtheid de klager voorafgaand aan verzending van het antwoord telefonisch worden geïnformeerd over de inhoud van de antwoordbrief. De klachtbehandelaar oordeelt of dit wenselijk is en voert dit zelf uit. Van dit telefoongesprek wordt een telefoonnotitie gemaakt.

Afdoening antwoordbrief

Na fysieke ondertekening van de antwoordbrief voorziet de klachtbehandelaar de brief van een datumstempel. Het origineel dient gescand te worden om te kunnen worden toegevoegd aan het klachtdossier en het klachtenregistratiesysteem. Dit kan via de reguliere procedure voor scanning en registratie of door het zelfstandig te doen door te uploaden.

Na scanning maakt de klachtbehandelaar de brief verzendklaar en meldt de afdoening aan de klachtencoördinator. Dit in verband met de bewaking van de wettelijke termijn van beantwoording van de klacht. De klachtbehandelaar registreert de afdoeningsdatum in het klachtregistratiesysteem. De behandelaar zorgt voor tijdige verzending.

De behandelaar registreert de brief in het zaakstelsel en koppelt het resultaat terug aan relevante collega's, in ieder geval ook aan de beklagde.

7. Evaluatie en leren van klachten

Evaluatie door de klager

Afhankelijk van de hoeveelheid en de aard van de klachten organiseert de klachtencoördinator een evaluatie van de klachtbehandeling. De evaluatie vindt óf steekproefsgewijs plaats, óf per klacht. In dit laatste geval neemt de klachtencoördinator twee tot drie maanden na afhandeling van de klacht het initiatief voor een evaluatie van de klachtbehandeling. Een medewerker van DHC (een andere dan de klachtbehandelaar) belt met de klager ter evaluatie van de klachtbehandeling. De evaluatie gebeurt in ieder geval door een functionaris die niet direct inhoudelijk betrokken is geweest bij de klachtbehandeling. De klager wordt gevraagd naar zijn ervaringen met de wijze van klachtbehandeling door de Huurcommissie en of hij tevreden is met de afhandeling door de Huurcommissie. De klager wordt ook gevraagd om aan te geven hoe de klacht volgens de klager voorkomen had kunnen worden.