

Registratie en rapportage over klachten

Maandelijks wordt in de MARAP aan bestuur en MT gerapporteerd over aantallen klachten, wijze van afdoening en de inhoud. Over de afdoening van klachten wordt ook gerapporteerd in het Jaarverslag. Daarnaast wordt twee keer per jaar, in januari en in augustus, een uitgebreide evaluatierapportage van de klachten die in het afgelopen half jaar zijn ontvangen, opgesteld en in het MT behandeld. Deze uitgebreide rapportage wordt aan het bestuur gerapporteerd.

Kwaliteitsborging en verbetermanagement

Het leren van klachten als continu proces wordt ingebed in het primaire proces, de bedrijfsvoering en binnen het ZBO Huurcommissie. De klachtbehandelaar haalt uit klachten gevraagd en ongevraagd informatie die relevant is voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De betrokken afdelingen voeren de verbeterpunten in de organisatie uit. De klachtencoördinator evalueert periodiek het klachtenbeleid en doet voorstellen voor verbetering.

Permanente opleiding

Alle medewerkers van het team Intake en Bemiddelen van de Huurcommissie worden periodiek geschoold in klachtherkenning en in de toepassing van de behoorlijkheidscriteria van de Nationale Ombudsman.

Publicatie

Dit klachtenreglement wordt verspreid onder klachtbehandelaars en de medewerkers van DHC en de ZBO-leden. Het klachtenreglement wordt op de website gepubliceerd.