

Klachtenprocedure WOONstichting GendT (versie 1 mei 2023)

Wij proberen u altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u een negatieve ervaring heeft met (een medewerker van) WOONstichting GendT. Bent u niet tevreden over ons of over onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag van u. Wacht niet te lang met het melden van uw klacht. Hoe eerder wij van u horen, hoe sneller wij het samen kunnen oplossen. Wij behandelen uw klacht met zorg.

Bespreek uw onvrede eerst met de betreffende medewerker. De kans is groot dat u er op dat moment al samen uitkomt. Als het gesprek met de medewerker niet het gewenste resultaat heeft, kunt u formeel een klacht indienen.

Wij verstaan onder een klacht:

Een klacht is een schriftelijke melding over een door ons of in onze opdracht verrichte of juist niet verrichte activiteit. Het voorval moet minder dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- de manier waarop u door ons bent behandeld, in persoonlijk contact, telefonisch of schriftelijk;
- procedures en werkwijzen die door ons worden gevolgd;
- andere zaken waar u niet tevreden over bent.

Een klacht kan **geen** betrekking hebben op:

- door de gemeente of een andere overheid opgelegde regelgeving;
- gevolgen van het (correcte) uitvoeren van deze regelgeving;
- aangelegenheden die onder behandeling zijn bij de rechter.

Een klacht kan worden ingediend door:

- een huurder (of zijn of haar gemachtigde);
- een woningzoekende aan wie een woning is aangeboden of waarmee een (intake)gesprek is gevoerd (of zijn of haar gemachtigde);
- een persoon die niet meer dan 12 maanden geleden huurder van ons was;
- groeperingen van huurders;
- hulpverleningsinstellingen.

Een klacht kunt u indienen door:

- een e-mail te sturen naar: dienstverlening@woonstichtinggendt.nl
- een brief te sturen naar: WOONstichting GendT, Dorpstraat 48, 6691AZ GENDT, ter attentie van Klachtencoördinator.

Het is belangrijk dat u de volgende gegevens vermeldt in uw klacht:

- uw naam en adres (anonieme klachten worden niet in behandeling genomen);
- een omschrijving van de klacht;
- (indien van toepassing) de naam van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.

Een klacht over de handelwijze van een medewerker wordt behandeld door de leidinggevende. Een klacht die zich richt tegen de directeur-bestuurder van WOONstichting Gendt wordt in behandeling genomen door de Raad van Commissarissen.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen neemt een medewerker van WOONstichting Gendt binnen één week telefonisch contact met u op. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 10 werkdagen af te handelen. Als deze termijn niet haalbaar is, laten wij u dit weten. U krijgt van ons een schriftelijke reactie op uw klacht.

Regionale klachtencommissie woningcorporaties

Bent u niet tevreden over de uitkomst van uw klacht? Dan kunt u deze voorleggen aan de regionale klachtencommissie woningcorporaties (regio Nijmegen). Hoe u dit kunt doen leest u op www.kcwregionijmegen.nl

Deze onafhankelijke klachtencommissie brengt advies uit over klachten van de bij hen aangesloten corporaties. De commissie behandelt alleen klachten over de dienstverlening. Niet over individuele medewerkers. De commissie onderzoekt de zaak, hoort betrokken mensen en/of raadpleegt deskundigen. De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. Maar is wel een belangrijk advies aan WOONstichting Gendt.