

KLACHTENREGLEMENT WAARDWONEN

Artikel 1 In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Klacht:

Een schriftelijke melding over een door Waardwonen of in opdracht van Waardwonen verrichte of nagelaten handeling die betrekking heeft op

- een voorval of gebeurtenis die minder dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- en/of de manier waarop men door Waardwonen is bejegend, in persoonlijk contact, telefonisch of schriftelijk;
- en/of de procedures en werkwijzen die door Waardwonen worden gevolgd;
- en/of veronderstelde overige fouten

Een klacht in de zin van dit reglement kan **geen** betrekking hebben op:

- door de gemeente of een andere overheid opgelegde regelgeving,
- gevolgen van de (correcte) uitvoering van deze regelgeving,
- aangelegenheden waartegen enige administratief- of civielrechtelijke voorziening openstaat.

2. Klager:

- de huurder of diens gemachtigde;
- de woningzoekende aan wie een aanbod voor een woning is gedaan of waarmee een (intake)gesprek is gevoerd of diens gemachtigde;
- de persoon die niet meer dan 12 maanden geleden huurder van een van de woningen van Waardwonen was;
- groeperingen van huurders of woningzoekenden of hun gemachtigde(n);
- hulpverleningsinstellingen.

Artikel 2

1. Een klacht moet schriftelijk (post/mail) worden ingediend. Zij dient te bevatten:

- de naam en het adres van de klager;
- een omschrijving van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft
- (indien van toepassing) de naam van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.

2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 3

1. Een klacht die voldoet aan dit reglement wordt als klacht geregistreerd.
2. Met klager wordt binnen een week telefonisch contact opgenomen door een medewerker van Waardwonen. Daarnaast wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd met de contactgegevens van de medewerker die de klacht in behandeling neemt.
3. Het uitgangspunt is om de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen, met uitzondering van klachten die binnenkomen gedurende vakantieperiodes en feestdagen.

Artikel 4

Een klacht over de handelwijze van een medewerker of een afdeling wordt behandeld door de leidinggevende van het betreffende team. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, is de volgende stap een (klacht)brief naar de directeur-bestuurder.

Een klacht die zich richt tegen de directeur-bestuurder van Waardwonen wordt in eerste instantie in behandeling genomen door de Raad van Commissarissen van Waardwonen.

Artikel 5

Als de klager en Waardwonen er onverhoopt niet uitkomen of de klager is niet tevreden met de geboden eindoplossing, dan heeft de klager altijd de mogelijkheid zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen. Zij is bereikbaar per post: Postbus 31070 6503 CB Nijmegen, per telefoon (024) 323 76 11 en/of per mail info@kcwregionijmegen.nl.

Artikel 6

Jaarlijks wordt aan de Raad van Commissarissen van Waardwonen verslag uitgebracht over de uit dit reglement voortkomende klachten.