

Klachtenregeling – Stichting De Corporatie Academie

Inleiding

Wij hechten veel waarde aan tevredenheid over onze diensten. Daarom werken wij vanuit onze kant steeds aan verbetering van onze dienstverlening. Andersom bieden wij de mogelijkheid om eventuele ontevredenheid over onze dienstverlening of over onze organisatie met ons te delen. Wij nemen je opmerkingen mee in de verbetering van onze organisatie en zoeken wanneer wenselijk gezamenlijk een passende oplossing.

Telefonische klachtenafhandeling

Heb je een klacht of opmerking? Dan bespreken wij dit het liefst telefonisch met je. Op die manier hopen wij in goed overleg tot een passende oplossing te komen. Betreft je klacht een bepaalde persoon, dan heeft het onze voorkeur dat je dit met de betreffende persoon bespreekt en samen tot een oplossing komt. Lukt dit niet of heb je redenen om dit niet te willen?

Schriftelijke klachtenafhandeling

Is het niet gelukt om in gesprek tot een passende oplossing te komen, of is de klacht niet geschikt voor een gesprek? Dan is het mogelijk om je klacht schriftelijk in te dienen. Hierbij is het van belang om zo helder mogelijk weer te geven waarop de klacht betrekking heeft en welke personen hier eventueel bij betrokken zijn. De klacht mag worden gericht aan mevrouw A. van Ouwendorp, of wanneer dit niet wenselijk is aan mevrouw E. de Vries. Klachten kunnen zowel per post als per e-mail naar ons worden gestuurd. Als dit ook niet wenselijk is kunt u contact opnemen met onze directie, u kunt dit per post doen t.a.v. de directie graag daarbij vermelden dat het vertrouwelijk is.

Klachtenprocedure

Wij reageren binnen veertien werkdagen op binnengekomen klachten. Ook wanneer in het kader van hoor en wederhoor langer de tijd nodig is om alle betrokken personen te spreken reageren wij binnen veertien werkdagen met een uitleg over de verdere procedure. Daarna doen wij een voorstel ter oplossing van de klacht. Ben je het niet eens met de voorgestelde oplossing en kom je er in overleg met de behandelaar van de klacht niet uit, dan kan de klacht in overleg worden voorgelegd aan een mediator. Alle klachten worden strikt vertrouwelijk door ons behandeld en zijn alleen inzichtelijk voor directe betrokkenen. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en bewaard voor een periode van vijf jaar.