

Procedure klachtenbehandeling en registratie

De heer De Veen beheert het klachtenbehandelings- en registratieproces.

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen gericht op onze dienstverlening. Klachten dienen aan ons te worden gezonden t.a.v. de heer De Veen

Ons kantoor is aangesloten bij het Kifid onder aansluitnummer: 300.017278

Wij accepteren uitspraken van het Kifid als bindend: Ja

Onze klachtenprocedure is aanwezig op onze website en laagdrempelig toegankelijk.

De heer De veen bepaalt hoe de interne klachtenprocedure werkt en is daarmee eindverantwoordelijke.

- Stap 1. De klacht wordt door ons kantoor ontvangen.
- Stap 2. De maximale termijn waarbinnen wij een klacht willen beantwoorden is 8 weken.
- Stap 3. De klant ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, in deze ontvangstbevestiging leest de klant op welke termijn hij/zij een reactie mag verwachten.
- Stap 4. Wordt de aan de klant bevestigde termijn niet gehaald door onvoorziene omstandigheden, dan wordt de klant aangeschreven met de nieuwe termijn waarin een reactie verwacht mag worden.
- Stap 5. De beheerder van het klachtenproces wijst een behandelaar aan welke een antwoord voor de klant formuleert.
- Stap 6. Wanneer de klacht wordt afgewezen wordt de klant gewezen op de beroepsprocedure en de daar op volgende mogelijkheden bij de daarvoor aangewezen externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandelaar.
- Stap 7. De behandelaar biedt de door hem / haar opgestelde reactie voor akkoord aan de directie van Woningkoopkracht.
- Stap 8. Wanneer de reactie door de directie akkoord bevonden is wordt deze aan de klant aangeboden.
- Stap 9. Na 5 werkdagen wordt de klant gebeld door de procesverantwoordelijke om te vragen of de brief juist ontvangen is en of de klacht naar wens is afgehandeld.

Dossiervorming

Alle relevante stukken uit het klachtendossier worden gearhiveerd in het klachtenarchief.