

U heeft een klacht

Heeft u een klacht over uw woning, over uw leefomgeving, uw burens, of over **'thuis**? Laat het ons dan weten. Want als we weten waarover u ontevreden bent, kunnen we er ook wat aan doen. In dit schema leggen we uit welke stappen u kunt nemen om uw klacht bij ons kenbaar te maken.



Heeft u schade of een reparatie aan uw woning? Dien dan direct een reparatieverzoek in.



Heeft u een klacht over uw burens of uw directe leefomgeving? Ga naar overlast voor meer informatie.



Bent u het niet eens met de manier waarop **'thuis** haar beleid heeft toegepast of met een beslissing die door **'thuis** is genomen? Of heeft u een klacht over het handelen en het gedrag van een medewerker? Neem contact op met **'thuis**.

1 Contact opnemen met 'thuis

Een goed gesprek lost vaak al veel op. Bent u na het gesprek nog niet tevreden? Dan kunt u uw ontevredenheid melden bij **'thuis**



2 Schriftelijk bezwaar indienen

U heeft uw ontevredenheid bij ons gemeld, maar u bent het niet eens met de reactie die u van ons krijgt? Dan kunt u een bezwaar indienen. U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging. Wij doen ons best om u binnen twee weken schriftelijk bericht over de afhandeling van uw bezwaar toe te sturen.

Bent u het niet eens met de afwikkeling van uw bezwaar door **'thuis**? Dan kunt u dit schriftelijk laten weten aan de Onafhankelijke Klachtencommissie. We noemen dit 'in beroep gaan'.



3 In beroep gaan

U kunt schriftelijk in beroep gaan bij de Klachtencommissie. Stuur een brief naar: Klachtencommissie **'thuis** Postbus 589, 5600 AN Eindhoven, of een e-mail naar: okc.mijnthuis@gmail.com

U hoort binnen 3 weken of uw klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.



4 Hoorzitting

Wordt uw klacht in behandeling genomen? Dan worden u en een vertegenwoordiger van **'thuis** gehoord tijdens een hoorzitting. Dit gebeurt binnen 8 weken na ontvangst van uw klacht. Beide partijen kunnen dan hun standpunt(en) toelichten.



5 Beoordeling Klachtencommissie

De Klachtencommissie beoordeelt of **'thuis** het beleid van haar eigen organisatie goed heeft toegepast en heeft gehandeld volgens wettelijke regels. Uiterlijk 2 weken na deze zitting brengt de klachtencommissie een schriftelijk advies uit aan het bestuur van **'thuis**.



6 'thuis neemt een besluit

Het bestuur van **'thuis** neemt over dit advies binnen 2 weken een besluit. Dit besluit sturen we samen met het advies van de Klachtencommissie naar u toe.



samen **'thuis**