

**KLACHTENREGELING
URGENTIEWONING B.V.**

Heeft u een klacht over (één van onze) medewerkers, of heeft u een andere klacht? We gaan graag de dialoog met u aan om tot een (eventuele) oplossing te komen en uw ervaring met ons bedrijf, of onze medewerkers, te (ver)beteren. Uw mening is belangrijk voor ons. U kunt uw klacht richten tot mevrouw A. J. C. van der Ham, algemeen directeur van UrgentieWoning B.V., per post aan de Aelbrechtskolk 45B01 (3025HB) te Rotterdam. We zullen uw klacht registreren en binnen twee weken een (intern) onderzoek instellen om vervolgens een oplossing te vinden met u.

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING**Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van UrgentieWoning

Klager

De cliënt (of diens vertegenwoordiger) die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De door UrgentieWoning gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document: de schriftelijke weergave van de door UrgentieWoning gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht intern is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

UrgentieWoning B.V.
Aelbrechtskolk 45 B01
3025 HB Rotterdam

KVK 82573042
BTW NL.862523734.B01

Secretariaat
085-0481521
info@urgentiewoning.nl

2. DOELSTELLINGEN VAN ONZE KLACHTENREGELING

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de aanleiding tot klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van optimale klachtenbehandeling;
4. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De jurist

1. Wijst de cliënt erop dat UrgentieWoning een klachtenregeling hanteert;
2. Deelt de cliënt mee op welke wijze kennis kan worden genomen van de inhoud van deze klachtenregeling.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Als een cliënt op enigerlei wijze UrgentieWoning benadert met een klacht, dan worden de betrokken jurist en de klachtenfunctionaris daarover geïnformeerd;
2. De betrokken jurist respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht op basis van deze klachtenregeling;
3. De betrokken jurist probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen nadat de jurist ook de klachtenfunctionaris heeft geraadpleegd;
4. De beslissing over de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld door de klachtenfunctionaris;
5. Als de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt kan worden afgehandeld, wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan een externe arbiter. Deze mogelijkheid bestaat gedurende twaalf maanden nadat de klacht door UrgentieWoning schriftelijk is afgehandeld. Ook kan gewezen worden op andere wijzen van conflictoplossing, zoals een mediator.

UrgentieWoning B.V.
Aelbrechtskolk 45 B01
3025 HB Rotterdam

KVK 82573042
BTW NL.862523734.B01

Secretariaat
085-0481521
info@urgentiewoning.nl

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd
 - - naar wijze van indiening als A. mondeling en B. schriftelijk
 - - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de jurist
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen;
4. Een klacht kan in verschillende klassen worden ingedeeld;
5. Als de klacht is afgehandeld, tekenen de betrokken jurist en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken jurist en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenregistratieformulier en de ondertekening door de betrokken jurist en de klachtenfunctionaris, nadat de klacht is afgehandeld;
3. De betrokken jurist houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door UrgentieWoning afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de reactie aan de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

UrgentieWoning B.V.
Aelbrechtskolk 45 B01
3025 HB Rotterdam

KVK 82573042
BTW NL.862523734.B01

Secretariaat
085-0481521
info@urgentiewoning.nl

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van alle klachten jaarlijks verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet ook aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse intern besproken;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse;
3. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

9. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist UrgentieWoning over de te nemen preventieve maatregelen ter voorkoming van klachten en over maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de jaarlijkse kantoorvergadering.

Tot de toepasselijkheid van deze klachtenregeling is op 23 april 2021 door de directeur van de besloten vennootschap UrgentieWoning B.V. besloten.

Rotterdam, versie 2021

UrgentieWoning B.V.
Aelbrechtskolk 45 B01
3025 HB Rotterdam

KVK 82573042
BTW NL.862523734.B01

Secretariaat
085-0481521
info@urgentiewoning.nl