

# De route als je een klacht meldt



Je geeft je klacht aan ons door



Dit kan via de telefoon, e-mail, poort6.nl, post, social media of aan de balie

Je klacht gaat naar ons secretariaat



Binnen 3 werkdagen krijg je van ons secretariaat een mail of brief dat we je klacht binnen hebben

Klacht over onze dienstverlening?

Klacht over een medewerker?



De verantwoordelijke afdeling belt je over je klacht



De leidinggevende praat met de medewerker

De afdeling pakt je klacht inhoudelijk op



We houden je op de hoogte

We hebben een oplossing voor je klacht



We gaan met elkaar in gesprek

De leidinggevende belt jou daarna

Klacht opgelost!



We bellen je hierover. En je krijgt een mail of brief over de oplossing



Niet tevreden over de oplossing?



Dan kun je de Klachten- of Huurcommissie inschakelen

## Wat is een klacht?

#Wij geven thuis. Daar werken we iedere dag hard aan. Zodat je prettig kunt wonen en netjes en snel ons geholpen wordt. Ben je niet tevreden over onze service? Ben je niet tevreden over 1 van onze medewerkers of iemand die voor ons werkt? Of ben je het ergens echt niet mee eens? Dan is het fijn als je eerst belt met 1 van onze medewerkers. We proberen er dan altijd samen uit te komen. Lukt dit niet? Geef je klacht dan aan ons door.