



# HELP, IK HEB EEN KLACHT

## Klachtenbeleid bij wooncoop

### wooncoop pakt het zo aan

1. ontvangen van en reageren op de klacht;
2. evalueren of er maatregelen nodig zijn en herhaling voorkomen
3. maatregelen toepassen
4. beoordelen of de maatregelen hebben gewerkt

### PROCEDURE voorafgaand aan de klacht

Heb je een klacht over wooncoop? Je bent bewoner, coöperant of een extern persoon ?

Bewoners of coöperanten :

Kaart het probleem aan met een wooncoop medewerker die betrokken is bij het project of onderwerp. Verloopt dit moeilijk of kan je geen oplossing vinden binnen een redelijke tijdspanne, kan je een klacht indienen. Informeer wooncoop hier over de stappen die je reeds ondernomen hebt.

Medewerkers :

Je bent of was medewerker bij wooncoop : meld je probleem bij je wooncoop collega die de personeelsbelangen behartigt. Heb je dit gedaan maar heeft dit niet bijgedragen tot de oplossing van het probleem, kan je een klacht indienen.

Derden :

Je hebt als derde (leverancier, deelnemer aan een infosessie, website bezoeker, ...) een probleem met wooncoop, meld dit best via [info@wooncoop.be](mailto:info@wooncoop.be). Ontvang je hierop geen reactie binnen een redelijke termijn of is het antwoord onvoldoende, kan je een klacht indienen.

## KLACHT INDIENEN

Meld je klacht via het [KLACHTENFORMULIER](#). De melding is vertrouwelijk en wordt opgevolgd door een lid van het management. Een medewerker volgt de klacht op en zal je antwoorden.

## PROCEDURE voor opvolging

wooncoop registreert de klacht en beantwoordt ze binnen de 2 werkdagen. Als er meer overleg nodig is om iets ten gronde te bekijken, ontvang je hiervan bericht.

wooncoop bekijkt of de klacht aanleiding vormt om een werkwijze van de organisatie of een medewerker te evalueren en aan te passen zodat het probleem zich niet kan herhalen. Dit wordt aangekaart met de betrokken werkgroep en/of medewerker.

wooncoop informeert het management en de klager over het resultaat van deze evaluatie.

Zowel de klacht als de aanpassing van de werkwijze worden na verloop van tijd geëvalueerd om te weten of het probleem is opgelost en zich niet meer kan herhalen.

Een lid van de raad van bestuur wordt op de hoogte van elke klacht, en van het antwoord op de oplossing die werd aangeboden. De bestuurder kan autonoom beslissen welke klacht op de raad van bestuur wordt gebracht.

## VERSPREIDING VAN DEZE INFO

- de wooncoop website krijgt (op termijn) een pagina voor de bewoners. Daar krijgt het klachtenformulier en -beleid een plek.
- het klachtenformulier komt op de contactpagina en is te consulteren door alle coöperanten
- de bewoners worden geïnformeerd over het het klachtenbeleid

## contact

Mail ons – [info@wooncoop.be](mailto:info@wooncoop.be)

Bel ons – 09 296 44 54