

Klachtenprocedure

Bij de Reensche Compagnie vinden we het belangrijk om te luisteren naar onze omgeving. Niet alleen om onze huurders tevreden te houden, maar ook om de kwaliteit van onze dienstverlening te laten aansluiten bij de wensen van de maatschappij. We onderscheiden verschillende vormen van klachten:

1. Een reparatieverzoek
2. Een klacht
3. Een schending van integriteit, inclusief ongewenste omgangsvormen

1. Een reparatieverzoek

Een reparatieverzoek betreft een onvolkomenheid of mankement in één van onze verhuurde objecten (appartementen, bedrijfsruimten, garages).

Melding kan worden gedaan door huurders van de Reensche Compagnie.

Het verzoek komt binnen via mail, per telefoon of middels een persoonlijke melding bij het secretariaat. Op onze website bieden wij onze huurders de mogelijkheid om via een speciaal formulier een reparatieverzoek rechtevreeks in te dienen. Bij het onderdeel "Contact" op de website vindt men informatie over onze bereikbaarheid.

Het reparatieverzoek wordt geregistreerd in "Mijn Business Vastgoed" en het Hoofd Facilitaire Zaken bepaalt de urgentie. Hij is verantwoordelijk voor de afhandeling van het reparatieverzoek. Dat betekent het afstemmen van de planning en mogelijke kosten, het monitoren van de voortgang en het op de hoogte (blijven) houden van de huurder. Mocht de melding buiten kantooruren binnen komen, dan is degene die op dat moment storingsdienst heeft verantwoordelijk voor registratie en afhandeling.

Onder een urgente melding worden werkzaamheden verstaan die een snelle opvolging vereisen. Wanneer dat niet gebeurt zullen de schade en de kosten toenemen of zal een, voor de huurder, onacceptabel ongemak ontstaan. Denk aan: een defecte Cv-ketel, een lekkage of een verstopping. Urgente werkzaamheden worden nog diezelfde dag opgepakt en (indien mogelijk) opgelost. Dat gebeurt door de Huismeester of door één van de gespecialiseerde bedrijven waar DRC afspraken mee heeft, zoals een installatiebedrijf of een ontstoppingsdienst. Met deze bedrijven zijn afspraken gemaakt over terugkoppeling.

Minder urgente zaken worden ingepland in het reguliere werkrooster van de daarvoor verantwoordelijke persoon (Huismeester) of een gespecialiseerd in te huren bedrijf. Op de dag van melding krijgt de huurder in ieder geval terugkoppeling over de planning en door wie het reparatieverzoek gaat worden uitgevoerd.

Wanneer de reparatie naar tevredenheid is afgerond wordt deze door het Hoofd Facilitaire Zaken afgemeld in "Mijn Business Vastgoed" en indien relevant voorzien van een eventuele toelichting. De procedure is daarmee afgesloten.

2. Een klacht

Een klacht heeft betrekking op een ontevredenheid over ons handelen. Dat betreft een brede range aan mogelijkheden. Van een ongenoegen over een verkeerd toegestuurd formulier tot een melding over schending van integriteit. In het geval van schending van integriteit kan er sprake zijn van strafbare feiten en speelt de wet rondom Klokkenluiders een rol. Bij punt 3 gaan we daar verder op in.

Een klacht kan worden gemeld door huurders, relaties, autoriteiten, bestuursleden, leden Stichting Bewonersbelangen, eigen of tijdelijke medewerkers van de Reensche Compagnie.

Op onze website bieden wij de mogelijkheid om via een speciaal klachtenformulier daarvan melding te doen. Wij vragen altijd een schriftelijke melding, om onduidelijkheid en miscommunicatie te voorkomen. Bij het onderdeel "Contact" op de website vindt men informatie over onze bereikbaarheid.

De Manager Algemene Zaken is eindverantwoordelijk voor het afhandelen van de klacht en moet altijd op de hoogte worden gebracht. Samen met het team wordt de urgentie (reguliere klacht of schending integriteit) bepaald en afspraken gemaakt over het vervolgtraject.

De melder ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging en een terugkoppeling binnen welke termijn de klacht wordt behandeld. Ook nu weer worden de klacht en de afhandeling geregistreerd in "Mijn Business Vastgoed". De Manager Algemene Zaken is daarvoor verantwoordelijk.

Wanneer men niet tevreden is over de afhandeling, kan men een klacht indienen bij de Huurcommissie.

3. Een schending van integriteit, inclusief ongewenste omgangsvormen

Onder schending van integriteit verstaan we bij de Reensche Compagnie:

- belangenverstrengeling;
- corruptie, omkoping, machtsmisbruik;
- fraude, verduistering of diefstal;
- ongewenste omgangsvormen.

We volgen daarin de Nederlandse wet met betrekking tot Klokkenluiders.

Een specifiek onderdeel van niet integer handelen betreft ongewenste omgangsvormen. Bij de Reensche Compagnie volgen we daarin niet alleen de wet, maar ook de algemeen geaccepteerde waarden en normen die in onze maatschappij gelden.

Daarin hanteren we het volgende uitgangspunt: gedrag is ongewenst als de betrokken persoon die het gedrag ondergaat dit als zodanig ervaart en niet accepteert.

Dat maakt een concrete omschrijving van ongewenste omgangsvormen niet mogelijk, want een beoordeling is afhankelijk van hoe het gedrag wordt ervaren. Maar bij de Reensche Compagnie kwalificeren we in ieder geval discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en geweld als ongewenste omgangsvormen. Daarin volgen wij de regels zoals ze zijn vastgelegd in de Arbowet.

Een klacht met betrekking tot schending van integriteit kan worden gemeld door huurders, relaties, autoriteiten, bestuursleden, leden Stichting Bewonersbelangen, eigen of tijdelijke medewerkers van de Reensche Compagnie.

Op onze website is het via het speciale klachtenformulier ook mogelijk om een integriteitsschending te melden. We vragen wederom een schriftelijke registratie, om onduidelijkheid en miscommunicatie te voorkomen. Bij het onderdeel "Contact" op de website vindt men informatie over onze bereikbaarheid.

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht bepaalt de Manager Algemene Zaken of er een beroep moet worden gedaan op onze vertrouwenspersonen. Die rol is zowel intern als extern belegd bij een in dit onderwerp gespecialiseerde functionaris. Zo borgen we dat een schending van integriteit kan worden besproken met een onpartijdig iemand. Iedere melding bij onze interne of externe vertrouwenspersoon wordt anoniem en vertrouwelijk behandeld.

Wanneer er sprake is van een klacht met betrekking tot schending van integriteit, zal de Manager Algemene Zaken diezelfde dag nog contact zoeken met de interne of zo nodig externe vertrouwenspersoon om de noodzakelijke wettelijke vervolgstappen (Klokkenluider) correct uit te voeren.

Wanneer een vermoeden van schending van integriteit de Manager Algemene Zaken zelf betreft, kan men een klacht indienen bij de interne vertrouwenspersoon en tevens lid van het bestuur of men kan rechtstreeks contact zoeken met de externe vertrouwenspersoon. Op de website staan naam en bereikbaarheid van onze vertrouwenspersonen vermeld.

De vertrouwenspersonen kunnen het volgende doen:

- emotionele en praktische ondersteuning
- bijstand en advies over vervolgstappen

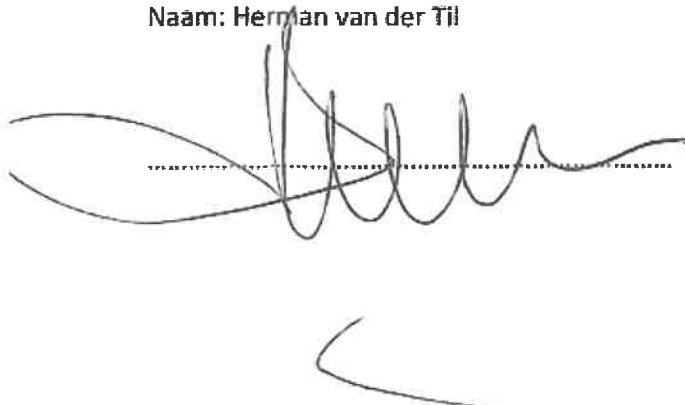
Voor akkoord bevonden:

Datum: 18-6-2023

Plaats: Hoogezand

Voorzitter Stichting de Reensche Compagnie

Naam: Herman van der Til

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over a dotted line. Below the signature is a large, hand-drawn arrow pointing to the left.

Datum: 27-10-2023

Plaats: Hoogezand

Voorzitter Stichting Bewonersbelangen
Reensche Compagnie

Naam: Fokko van der Laan

A handwritten signature in blue ink, written over a dotted line.