

## Bijlage I

(bij Reglement Raad van Commissarissen Stichting Mitros)

### Procedure klachten ingediend bij RvC

**Gezien door de Directie d.d. 30 augustus 2016**

**Vastgesteld door RvC d.d. 14 september 2016**

#### Inleiding

Het komt een enkele keer voor dat huurders een klacht rechtstreeks bij de Raad van Commissarissen indienen. Onderstaande procedure is opgesteld voor het omgaan met dergelijke klachten.

#### Informatievoorziening RvC

De procedure is in drieën opgedeeld. Voor procedures 1 en 2: De RvC wordt achteraf geïnformeerd (apart agendapunt op agenda RvC-vergadering).

Voor procedure 3: directiesecretariaat informeert de voorzitter van de RvC meteen. De voorzitter handelt de klacht af. De RvC wordt achteraf geïnformeerd, tenzij de voorzitter oordeelt dat de RvC eerder geïnformeerd moet worden.

#### Procedure

<b>Klachten gericht aan RvC</b>			
Klacht aan RvC komt binnen bij directiesecretariaat			
Bepalen ontvankelijkheid	De directie bepaalt de ontvankelijkheid. Klachten over de integriteit van de directie gaan direct door naar de voorzitter van de RvC. Globaal zijn er drie soorten klachten:		
1	- Klacht over 'gewone' beheerzaken (onderhoud, bejegening door medewerkers, schadevergoeding, enz.) of beleid, procedures, enz.	Afhandeling door manager*, eventueel Klachtencommissie	Zie procedure 1
2	Klacht over A: (team)manager of B: klacht over de Klachtencommissie Mitros	Afhandeling door A: direct leidinggevende B: directie	Zie procedure 2
3	- Klacht over (integriteit van de) directie	Afhandeling door voorzitter RvC	Zie procedure 3

\* Overall waar (team)manager staat, wordt bedoeld: (team)manager Wonen, (team)manager Onderhoud of (team)manager Klantcontact of (team)manager Administratie

## Procedures

<b>Procedure 1</b> Klacht over gewone beheerzaken/beleid/ procedures	<b>Afhandeling door manager, eventueel Klachtencommissie</b>	
<b>Stap</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Actie door</b>
Ontvangstbevestiging	Binnen twee dagen ontvangstbevestiging aan huurder. Hierin staat: - RvC niet juiste instantie voor dit soort klachten; - klacht doorgestuurd naar manager; - binnen 3 weken een inhoudelijke reactie op de klacht; - attenderen op Klachtencommissie; hierbij vermelden dat dit alleen kan nadat klacht al schriftelijk is ingediend bij Mitros. Ondertekening door voorzitter RvC (i.o.)	Directiesecretariaat
Doorsturen en inhoudelijke reactie	Directiesecretariaat stuurt klacht door naar manager met verzoek binnen 3 weken inhoudelijk naar huurder toe te reageren. Ondertekening reactie door manager. Afschrift naar Directiesecretariaat.	Directiesecretariaat en manager
Registratie	Directiesecretariaat registreert klacht in klachtenregister, waarin in ieder geval opgenomen: - datum ontvangst; - naam en adres huurder; - onderwerp klacht; - naar wie klacht ter afhandeling is doorgestuurd; - datum reactie/afhandeling.	Directiesecretariaat
Afhandeling	Afhandeling klacht door verantwoordelijke afdeling.	verantwoordelijke afdeling

<b>Procedure 2</b> Klacht over (team)manager (A) of Klachtencommissie (B)	<b>Afhandeling door direct leidinggevende (A)/directie (B)</b>	
<b>Stap</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Actie door</b>
Ontvangstbevestiging	Binnen twee dagen ontvangstbevestiging aan huurder. Hierin staat: - RvC niet juiste instantie voor dit soort klachten; - klacht doorgestuurd naar direct leidinggevende (A)/directie Mitros (B); - binnen 3 weken een inhoudelijke reactie op de klacht door direct leidinggevende (A)/directie (B). Ondertekening door voorzitter RvC (i.o.)	Directiesecretariaat en direct leidinggevende (A) of directie (B)

<b>Procedure 2</b> Klacht over (team)manager (A) of Klachtencommissie (B)	<b>Afhandeling door direct leidinggevende (A)/directie (B)</b>	
Doorsturen en inhoudelijke reactie	<p><b>A:</b> Directiesecretariaat stuurt klacht naar direct leidinggevende met verzoek binnen 10 dagen inhoudelijke reactie naar huurder. Ondertekening reactie door direct leidinggevende.</p> <p><b>B:</b> Directiesecretariaat stuurt klacht naar Klachtencommissie met verzoek binnen 10 dagen inhoudelijke reactie naar de directie te mailen. Ondertekening reactie door directie. Directiesecretariaat stuurt brief aan huurder, kopie aan de Klachtencommissie.</p>	<p>A: Directiesecretariaat</p> <p>B: Secretaris Klachtencommissie</p>
Registratie	<p>Directiesecretariaat registreert klacht in klachtenregister, waarin in ieder geval opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum ontvangst;</li> <li>- naam en adres huurder;</li> <li>- onderwerp klacht;</li> <li>- naar wie klacht ter afhandeling is doorgestuurd;</li> <li>- datum reactie/afhandeling.</li> </ul>	Directiesecretariaat
Afhandeling	<p><b>A:</b> Afhandeling klacht door direct leidinggevende</p> <p><b>B:</b> Afhandeling klacht door directie, gehoord hebbend de (secretaris) Klachtencommissie.</p>	

<b>Procedure 3</b> Klacht over (integriteit van) directie	<b>Afhandeling door RvC</b>	
<b>Stap</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Actie door</b>
Ontvangstbevestiging	<p>Binnen twee dagen ontvangstbevestiging aan huurder. Hierin staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RvC neemt klacht in behandeling;</li> <li>- binnen 3 weken een (mogelijk voorlopige) inhoudelijke reactie door RvC.</li> </ul> <p>Ondertekening door de voorzitter van de RvC (i.o.)</p>	Directiesecretariaat
Inhoudelijke reactie	<p>Onder verantwoordelijkheid van de voorzitter wordt binnen drie weken een inhoudelijke reactie opgesteld. Als verder onderzoek nodig is, kan de termijn worden verlengd (huurder wordt hiervan op de hoogte gesteld). Ondertekening door voorzitter RvC (i.o.) Directiesecretariaat stuurt brief aan huurder. Kopie naar RvC.</p>	Voorzitter RvC
Registratie	<p>Directiesecretariaat registreert klacht in klachtenregister, waarin in ieder geval opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum ontvangst;</li> <li>- naam en adres huurder;</li> <li>- onderwerp klacht;</li> <li>- datum reactie/afhandeling.</li> </ul>	Directiesecretariaat
Afhandeling	Afhandeling klacht door voorzitter RvC.	