



Versie januari 2016

KLACHTENREGLEMENT TALIS

Postadres

Postbus 628, 6500 AP Nijmegen

Bezoekadressen *(let op de openingstijden)*

Waalbandijk 18, 6541 AJ Nijmegen

Balie gemeentehuis, Kasteellaan 27, 6602 DB Wijchen

Telefoon (024) 352 39 11

Email welkom@talys.nl

Fax (024) 352 39 09

KLACHTENREGLEMENT TALIS

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Klacht:

Een schriftelijke melding over een door Talis of in opdracht van Talis verrichte of nagelaten handeling die betrekking heeft op

- een voorval of gebeurtenis die minder dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- en/of de manier waarop men door Talis is bejegend, in persoonlijk contact, telefonisch of schriftelijk;
- en/of de procedures en werkwijzen die door Talis worden gevolgd;
- en/of veronderstelde overige fouten

Een klacht in de zin van dit reglement kan geen betrekking hebben op:

- door de gemeente of een andere overheid opgelegde regelgeving,
- gevolgen van de (correcte) uitvoering van deze regelgeving,
- aangelegenheden waartegen enige administratief- of civielrechtelijke voorziening openstaat.

2. Klager:

- de huurder of diens gemachtigde;
- de woningzoekende aan wie een aanbod voor een woning is gedaan of waarmee een (intake)gesprek is gevoerd of diens gemachtigde;
- de persoon die niet meer dan 12 maanden geleden huurder van een van de woningen van Talis was;
- groeperingen van huurders of woningzoekenden of hun gemachtigde(n);
- hulpverleningsinstellingen.

3. Klachtencoördinator:

- de functionaris die belast is met het bewaken van de klachtenprocedure.

Artikel 2

1. Een klacht moet schriftelijk (post/mail) worden ingediend. Zij dient te bevatten:
 - de naam en het adres van de klager;
 - een omschrijving van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft
 - (indien van toepassing) de naam van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 3

1. Een klacht die voldoet aan dit reglement wordt als klacht geregistreerd.
2. Aan de klager wordt door of namens de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging gezonden met:
 - de mededeling dat de klacht is ontvangen en als formele klacht in behandeling wordt genomen en
 - de functie van de behandelaar van de klacht en
 - de datum waarvoor de klager een inhoudelijke schriftelijke reactie zal ontvangen van de behandelaar.

Artikel 4

Een klacht over de handelwijze van een medewerker of een afdeling wordt in eerste instantie behandeld door de leidinggevende van het betreffende team. Behalve wanneer de klacht zich richt tegen een lid van de Raad van Bestuur van Talis. Behandeling van deze klachten vindt in eerste instantie plaats door de Raad van Commissarissen van Talis.

Artikel 5

Als de klager en Talis er onverhoopt niet uitkomen of de klager is niet tevreden met de geboden eindoplossing, dan heeft de klager altijd de mogelijkheid zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen. Zij is bereikbaar per post: Toernooiveld 300, 6525 EC Nijmegen, per telefoon (024) 351 21 16 en/of per mail info@kcwregionijmegen.nl.

Artikel 6

Jaarlijks wordt aan de Raad van Commissarissen van Talis verslag uitgebracht over de uit dit reglement voortkomende werkzaamheden.