

Ik heb een klacht

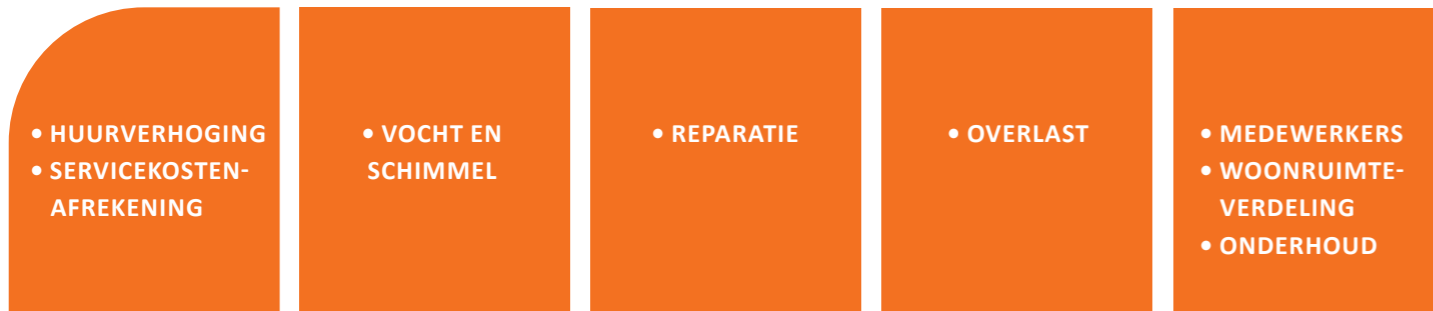


**Patrimonium
neemt uw
klacht serieus,
laat het ons
vooral weten.**

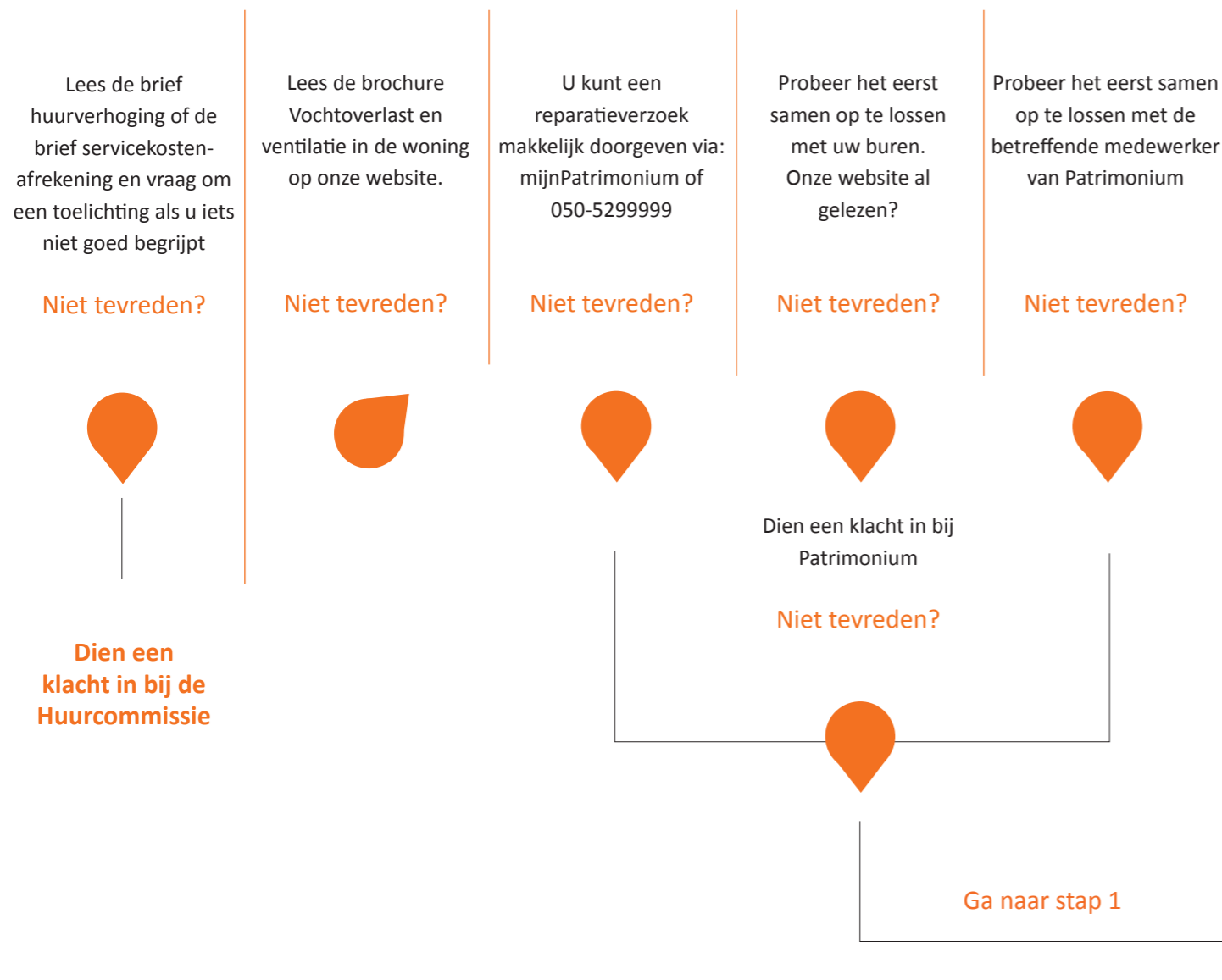
**In deze folder
leest u hoe u een
klacht indient en hoe
wij deze afhandelen.**

Bent u niet tevreden over uw woning, uw buurt of onze dienstverlening? Meestal kunt u het eerst samen met de betreffende medewerker proberen op te lossen. Lukt dat niet, dan kunt u een klacht indienen. In het schema kunt u zien waar u met welke klacht terecht kunt.

Zo werkt de klachtenregeling bij Patrimonium



Dit kunt u doen:



STAP 1:

U dient een klacht in bij Patrimonium.
Dat kan door een brief, e-mail of het ingevulde klachtenformulier te sturen naar secretariaat@patrimonium-groningen.nl of via mijnPatrimonium. Binnen uiterlijk tien werkdagen ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie. Daarin staat welke beslissing Patrimonium heeft genomen over uw klacht en waarom. Wijst Patrimonium uw klacht af en bent u het hier niet mee eens?

STAP 2:

Stuur uw klacht naar de bestuurder van Patrimonium. U schrijft een brief of e-mail (secretariaat@patrimonium-groningen.nl) aan de bestuurder van Patrimonium. Binnen tien werkdagen ontvangt u een inhoudelijke schriftelijke reactie. Bent u niet tevreden met het standpunt van de bestuurder?

STAP 3:

Leg uw klacht voor aan de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke en deskundige leden. Het is geen juridische organisatie. Binnen een week stuurt de Klachtencommissie u een schriftelijk bericht. Daarin laat de commissie weten of zij de klacht in behandeling neemt. Op onze website vindt u meer informatie over de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen.

Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag!
Kijk ook eens op onze website
www.patrimonium-groningen.nl.