

## Protocol klachtenafhandeling

Het protocol klachtenafhandeling is een aanvulling op de klachtenprocedure bij de meldkamer van DCMR. De klachtenprocedure via de meldkamer prevaleert boven het protocol klachtenafhandeling.

1. Bij klachten op de klachtenlijn van Huisman Equipment en bij klachten via de meldkamer van DCMR waarbij de klager geen bezwaar heeft dat hij bekend wordt gemaakt wordt klager door het bedrijf teruggebeld.
2. Huisman-Equipment nodigt bij een klacht tijdens kantooruren klager uit om de klacht ter plekke te verifiëren en buiten deze uren op de volgende werkdag.
3. Huisman-Equipment registreert de klachten die via de klachtenlijn en die zij via DCMR krijgt, geeft aan of de oorzaak bij haar lag en zo ja wat de problemen waren en welke maatregelen zijn getroffen om dit te voorkomen.
4. Eenmaal per halfjaar worden de klachten geëvalueerd door een vertegenwoordiger van Huisman-Equipment, DCMR en twee leden van de burenrraad om te constateren of naast eerder genomen acties nog verdere aandacht is vereist. Zo nodig kan dit in het regelmatige overleg worden besproken. De conclusies worden in de burenrraad en de wijkbijeenkomst besproken.