

Klachtenprocedure Nieuw Elan

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Of vindt u dat u door een medewerker van Nieuw Elan niet goed behandeld bent?

Het is onze missie om u als huurder goed te adviseren en te helpen. Toch kan er wel eens iets misgaan. Is er bij u iets niet goed gegaan? Laat ons dan weten wat uw klacht is, dan zoeken we naar een oplossing. Wij zien onszelf als een lerende organisatie en elke klacht kan ons helpen om onze dienstverlening te verbeteren.

Hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij uw klacht behandelen, leest u hieronder.

Stap 1

Bespreek uw klacht persoonlijk met de medewerker die u geholpen heeft en waarover u ontevreden bent. Dat is vaak de snelste manier om een oplossing voor een klacht te vinden.

Stap 2

Komt u er samen met de medewerker niet uit? Stuur uw klacht dan naar info@nieuw-elan.nl met als onderwerp 'klacht'. Wij nemen uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling. Binnen vijf werkdagen ontvangt u een bevestiging van ons dat wij uw klacht in behandeling gaan nemen. Binnen twee weken ontvangt u bericht over de stappen die Nieuw Elan gaat zetten om tot een oplossing te komen. Uiterlijk binnen 6 weken ontvangt u een reactie op uw klacht.