

## Inleiding

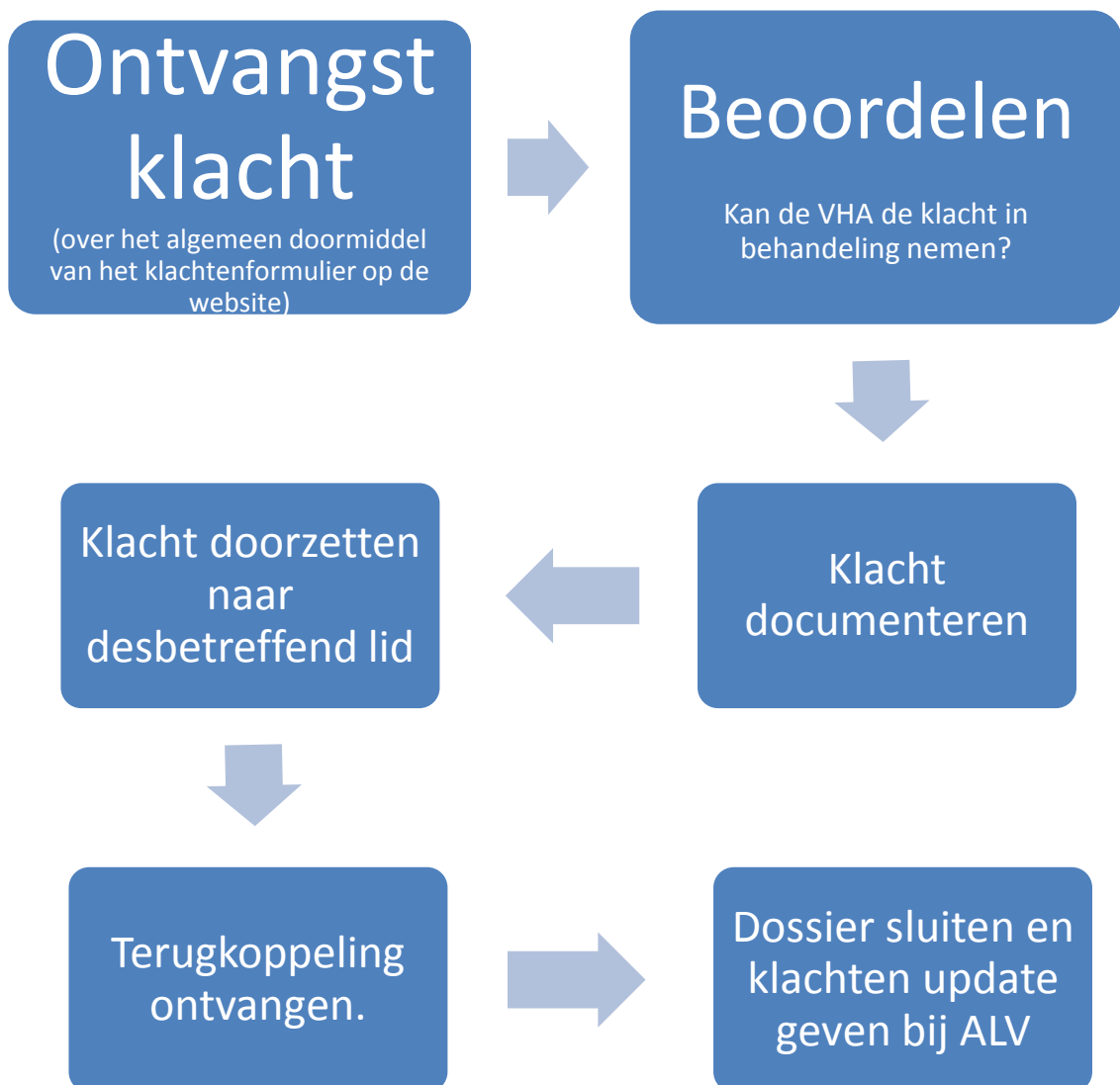
De vereniging huisvesters arbeidsmigranten (VHA) is hét platform van/voor de commerciële huisvester en speelt een proactieve rol in het voortdurend professionaliseren van haar branche. Hiermee draagt zij bij aan de ontwikkeling van een duurzame en sociaal verantwoorde huisvestingsbranche.

In gesprek zijn en blijven met onze leden, niet aangesloten huisvesters, bewoners en omwonenden hoort daar ook bij. De VHA staat open voor het ontvangen van feedback met betrekking tot de dienstverlening omtrent huisvesting, maar ook klachten of opmerkelijke zaken die er zijn in de branche.

Zo blijven wij onze kennis uitbreiden die wij vervolgens weer inzetten voor sociaal verantwoorde huisvesting van arbeidsmigranten in Nederland.

Klachten kunnen worden gemeld via het klachtenformulier op de website zodat het overzichtelijk binnen komt. In dit document leest u onze klachtenprocedure.

## Klachtenprocedure VHA



Afbeelding 1: Klachtenprocedure

## Voor wie is het klachtenformulier?

Belangrijk is om vast te stellen voor wie het klachtenformulier geschreven wordt.

Het klachtenformulier is geschreven voor:

- Landelijke overheid
- Regionale overheid
- Naaste omwonende
- Opdrachtgevers
- Bewoners
- Eigenaren

## Welke klachten kunnen worden behandeld?

Niet alle klachten kunnen door de VHA behandeld worden. Welke klachten in behandeling worden genomen en welke klachten niet in behandeling zullen worden genomen staat onderstaand vermeld.

### In behandeling te nemen klachten

- Klachten over slecht huisvesterschap van leden. Dit betreft het door de huisvester niet willen oplossen van overlast en malafide praktijken.

### Niet in behandeling te nemen klachten

- De VHA is niet de organisatie waar veiligheid en hygiëne van de huisvesting behandeld kunnen worden. Bij dergelijke klachten zal de melder worden verwezen naar het SNF.
- Overlast dient in eerste instantie met de desbetreffende huisvester opgelost te worden.

## Hoe zullen klachten worden behandeld?

Zoals in afbeelding 1 is te zien zullen klachten over slecht huisvesterschap worden behandeld binnen de VHA.

De VHA zal een notitie maken van iedere klacht welke zij in behandeling neemt en legt de klacht voor aan het desbetreffende lid.

Het lid wordt verzocht de klacht te verhelpen en een bevredigende terugkoppeling te geven om zo het dossier te kunnen sluiten. Vervolgens zal er bij de algemene leden vergadering een update worden gegeven.

## Klachtenformulier

Het klachtenformulier op de website is zo ontworpen dat klachten voldoende informatie bevat om de klacht in behandeling te nemen. Dit bevordert de snelheid om een klacht te kunnen verhelpen.

## Automatisch antwoord na versturen klachtenformulier

Nadat een klachtenformulier is ingevuld zal de zender een automatisch antwoord krijgen. Gebeurt dit niet? Laat het ons dan weten via het contactformulier. De VHA zal u vervolgens kunnen laten weten of de klacht in goede orde is ontvangen.