



Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat een externe stakeholder het niet eens is met een bepaalde situatie die door SLAK is gecreëerd, dit geldt met name voor huurders van SLAK. In zo'n situatie kan diegene op de website van SLAK een klachtenformulier invullen. Het formulier is niet bedoeld om technische storingen of vragen over verhuur en facturen en dergelijke door te geven. De klacht wordt in alle gevallen zo spoedig mogelijk afgehandeld.

De klacht wordt door de betreffende medewerker en indien nodig de directeur-bestuurder in behandeling genomen. Binnen 3 werkdagen (ma t/m do) ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging. Bij deze ontvangstbevestiging wordt de behandelingstermijn vermeld. Indien de indiener van mening is dat deze periode te lang is kan het kantoor op werkdagen gebeld worden om extra aandacht voor de klacht te vragen.

Zaken die gerelateerd zijn aan leegstandsbeheer worden door SLAK behandeld via het geldende protocol van het Keurmerk Leegstandsbeheer (KLB).