

MELDINGEN-, KLACHTEN- EN CALAMITEITENPROCEDURE

Voor huurders, omwonenden en andere belanghebbenden.



U kunt een melding of klacht uitsluitend digitaal indienen via:
klacht@tuliphousing.nl



Tulip Housing zorgt voor een veilige, leefbare en prettige woonomgeving.
Samen maken we het verschil.



1. MELDING

Praktisch probleem of eenmalige situatie

Een melding is een signaal of verzoek om aandacht voor een situatie die nog geen klacht is.

Voorbeelden:

- Onderhoud (bijv. kapotte verlichting)
- Schoonmaak / afval
- Parkeren
- Eenmalige overlast
- Leefbaarheid
- Vragen of verzoeken



Indienen via: **klacht@tuliphousing.nl**
Wij beoordelen uw melding en nemen zo spoedig mogelijk passende actie.



2. KLACHT

Ontevredenheid over een situatie of handelen

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over een situatie, gedrag of de dienstverlening van Tulip Housing.

Voorbeelden:

- Structurele overlast (geluid, gedrag, vervuiling)
- Eerdere melding niet of onvoldoende opgelost
- Ongewenst of herhaald gedrag van bewoners
- Onderhoud niet in orde
- Onjuiste behandeling door Tulip Housing



Indienen via: **klacht@tuliphousing.nl**
Alleen digitale klachten worden in behandeling genomen.



3. SPOED / CALAMITEIT

Direct gevaar of ernstige schade

Bij situaties waarbij directe actie nodig is om gevaar, schade of ernstige overlast te voorkomen.

Voorbeelden:

- Brand
- Gaslucht
- Stroomuitval
- Veiligheidsincident
- Dreigende escalatie / gewelddadige situatie



Bel direct het calamiteitennummer:
0620744018 en/of 112
Alleen voor spoedeisende situaties.

WAT GEBEURT ER NA UW MELDING OF KLACHT?

1

INDIENEN



U dient uw melding of klacht digitaal in via **klacht@tuliphousing.nl**.

2

ONTVANGSTBEVESTIGING



Binnen 2 werkdagen ontvangt u een bevestiging van uw melding of klacht met een registratienummer.

3

ONDERZOEK



De melding of klacht wordt onderzocht.
Tulip Housing past altijd het beginsel van hoor en wederhoor toe.

4

REACTIE EN UITKOMST



Wij reageren digitaal binnen 2 weken (10 werkdagen) na ontvangst van uw melding of klacht. U ontvangt digitaal of de melding/klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is.

5

MAATREGELEN EN AFHANDELING



Indien nodig nemen wij maatregelen. Wij informeren u over de uitkomst en vervolgstappen. De melding of klacht wordt vervolgens afgerond.



AVG EN PRIVACY

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en verwerkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.



DELEN MET DERDEN

Gegevens worden alleen gedeeld als dat nodig is voor de behandeling, wettelijke verplichtingen of ter bescherming van de leefomgeving.



HOOR EN WEDERHOOR

Tulip Housing past altijd het beginsel van hoor en wederhoor toe. Betrokkenen krijgen de gelegenheid hun zienswijze te geven.



klacht@tuliphousing.nl



Calamiteiten (24/7):
0620744018 en/of 112



Akervoorderlaan 7, 2161 DP Lisse

