Klachten geschillencommissie

Klacht laten beoordelen door de geschillencommissie
In eerste instantie is een gesprek met de klachtenfunctionaris van Plushome het meest wenselijk. Onze klachtenfunctionaris kan onduidelijkheden ophelderen en tussen jou en het betrokken teamlid bemiddelen. Indien er geen bevredigend resultaat is uitgekomen dan kan de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon je helpen met de officiële klachtenprocedure bij de geschillencommissie.

De geschillencommissie is een onafhankelijke externe commissie en beoordeelt of je klacht gegrond is.

De klachtenafhandeling (wat moet je doen?)

1. Bij de geschillencommissie kun je alleen een klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier. De geschillencommissie bekijkt welke documenten zij nodig hebben om de klacht te kunnen behandelen. Het indienen van een klacht kost € 52,50. Nadat de geschillencommissie de klacht en het klachtengeld heeft ontvangen wordt de klacht in behandeling genomen.

2. De geschillencommissie stuurt Plushome de afschriften van de klacht. Plushome krijgt een maand de tijd om bij de commissie te reageren. De geschillencommissie stuurt een kopie van de reactie van Plushome naar jou. Als het nodig is onderzoekt een deskundige de klacht en stelt een rapport op.

   Mocht je tussentijds alsnog tot een oplossing komen met Plushome, meld dit aan de geschillencommissie. De behandeling wordt dan gestopt.

3. Als de geschillencommissie alle informatie heeft, organiseren zij een zitting. Tijdens deze zitting beoordeelt een onpartijdige commissie de klacht. Meestal kun jij aanwezig zijn tijdens de zitting, zodat je mondeling je mening kunt geven. Daarna ontvang je de uitspraak van de commissie elektronisch of schriftelijk. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. Je kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

   Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil vier maanden.