



## **Klachten en Bezwaarprocedure Livable**

### Rechten en plichten belanghebbenden

Iedere belanghebbende heeft het recht om over de wijze waarop Livable zich bij de uitoefening van dienstverlening jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht bij Livable in te dienen.

### Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Livable waarover een belanghebbende opheldering wenst. Op de website van Livable is te vinden wat onder de dienstverlening van Livable valt.

### Klachtenprocedure

Klachten kunnen schriftelijk (Postbus 8816, 3009 AV Rotterdam) ingediend worden. De klacht wordt behandeld door de kwaliteit coördinator van Livable.

Binnen 5 werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.

Na ontvangst van de klacht wordt deze in goed overleg tussen indiener en Livable opgelost, of schriftelijk gemotiveerd afgewezen indien Livable deze niet gegrond acht.

### Afhandeling

Een klacht wordt binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij de mogelijkheid bestaat dat Livable deze termijn gemotiveerd verlengt.

### Bezwaar

Als de indiener zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht kan hij bezwaar aantekenen bij de algemeen directeur van Livable.

Dit dient binnen 10 werkdagen na dagtekening van de afwijzings- danwel afhandelingsbrief te geschieden.

Bezwaren dienen schriftelijk te worden ingediend.

Binnen 5 werkdagen zal een ontvangstbevestiging van het bezwaar aan de indiener worden verzonden.

Binnen een termijn van 4 weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging, ontvangt de indiener een schriftelijke beslissing inzake het bezwaar.