



## Heeft u een vraag of een klacht?

**Dudok Wonen stemt de kwaliteit van de dienstverlening af op de wensen van de klanten. Als klant van Dudok Wonen heeft u recht op een goede woning, een snelle en vakkundige uitvoering van reparatieverzoeken, optimale service en informatie. U treft in deze folder een opsomming aan van onderwerpen waarover wij brochures hebben.**

Hoewel onze medewerkers (en de bedrijven die in onze opdracht werken) hun best doen om iedereen goed te helpen, kan er wel eens iets misgaan. Indien u meent verkeerd of onzorgvuldig te zijn behandeld, is het mogelijk om daarover een klacht in te dienen. U kunt een klacht melden over verschillende onderwerpen. In deze folder kunt u nalezen hoe u uw klacht kunt melden en wat er met uw klacht gebeurt. Er zijn verschillende soorten vragen en/of klachten:

### **Technische klacht (onderhoud in en om de woning)**

Een klacht over iets wat stuk is in uw woning noemen we geen klacht maar een reparatieverzoek. U kunt reparatieverzoeken op verschillende manieren aan ons melden:

- Telefonisch: (035) 646 16 09
- Per fax: (035) 646 16 82
- Via een reparatieverzoeken kaartje, (telefonisch) verkrijgbaar via onze vestigingen
- Per mail: [reparatieverzoek@dudokwonen.nl](mailto:reparatieverzoek@dudokwonen.nl)
- U kunt langskomen op een van onze vestigingen om een reparatieverzoek in te dienen.
- Het ook mogelijk om een reparatieverzoek via de website van Dudok Wonen in te dienen: [www.dudokwonen.nl](http://www.dudokwonen.nl).

We hebben ook een brochure 'Alles over het onderhoud in uw woning'. Al onze brochures zijn ook op onze website te vinden.

Indien u reeds herhaaldelijk een reparatieverzoek heeft gedaan en van ons geen reactie heeft gekregen kan dat bijvoorbeeld een reden voor een klacht zijn. In dat geval kunt u hierover een brief schrijven aan de betrokken vestigingsmanager. Postadres: Dudok Wonen, Postbus 1854, 1200 BW Hilversum. De manager zal u binnen vier weken schriftelijk een reactie sturen. Blijft u ontevreden dan is het mogelijk om uw zaak bij de onafhankelijke geschillencommissie in te dienen (zie hieronder).

### **Een vraag of een klacht over de huurprijs of huurbetaling**

In onze folder 'Huurbetaling' leest u op wat voor manieren u de huur kunt betalen.

Mocht u in betalingsproblemen komen laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten. In de folder 'Betalingsproblemen' staan een aantal andere instanties opgesomd die u ook van dienst kunnen zijn.

Als u een klacht heeft over servicekosten, een getroffen betalingsregeling, de door ons gevoerde huurincassoprocedure etc. raden we u aan eerst overleg te voeren met de betrokken woonconsulent. Indien u ontevreden blijft kunt u een brief schrijven aan de betrokken manager. In dit geval is dat de vestigingsmanager. Postadres: Dudok Wonen, Postbus 1854, 1200 BW Hilversum. De manager zal u binnen vier weken schriftelijk een reactie sturen. Blijft u ontevreden dan is het mogelijk om uw zaak bij de onafhankelijke geschillencommissie in te dienen (zie hieronder).

### **Overlastklachten**

Ondervindt u (geluids)overlast van uw burens? Probeer dan eerst eens met een gesprek gezamenlijk tot een oplossing te komen. In onze brochure 'Overlast' treft u hierover een aantal tips aan. Als dat niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u contact opnemen met een van onze woonconsulenten. In onze brochure staat beschreven welke stappen gevolgd worden en de rol die Dudok Wonen hierin kan vervullen. Voor de overlastklachten is een registratieformulier beschikbaar.

### **Ontevreden over een medewerker van Dudok Wonen**

Een vraag of klacht die niet goed wordt opgelost, kan een geschil worden. Natuurlijk doen we er alles aan om het niet zover te laten komen! Er is sprake van een klacht als:

- wij niet reageren op uw herhaalde verzoeken om een klacht op te lossen;
- wij niet al het redelijke doen om uw probleem op te lossen;
- u zich onheus behandeld voelt.

Een klacht gaat over handelingen of het nalaten van handelingen van medewerkers van Dudok Wonen of van bedrijven die voor Dudok Wonen werken. In eerste instantie is het de bedoeling dat u een brief schrijft aan de betrokken manager. Dat is de leidinggevende van de medewerker. De manager zal u binnen vier weken een reactie sturen. Als u het oneens blijft met deze reactie kunt u uw geschil indienen bij de onafhankelijke geschillenadviescommissie van Dudok Wonen (zie hieronder).

### **Onafhankelijke geschillenadviescommissie**

Als u er samen met Dudok Wonen niet uit komt, kunt u uw geschil indienen bij de onafhankelijke geschillenadviescommissie. De geschillenadviescommissie kan uw zaak pas in behandeling nemen:

- als u een brief over uw zaak van een manager van Dudok Wonen kunt overhandigen, of
- als u kunt aantonen dat de manager binnen vier weken geen schriftelijke reactie heeft gegeven op uw brief.

In onze brochure 'Reglement geschillenadviescommissie' is de werkwijze van de geschillenadviescommissie opgenomen.

Mocht u een klacht hebben die niet hierboven beschreven staat, dan kunt u altijd contact met ons opnemen. We vertellen u dan of u de klacht alsnog aan ons kunt opgeven of we verwijzen u naar de juiste instantie.

### **Waar kunt u verder terecht met uw klacht?**

#### *Kantonrechter*

Als u het niet eens bent met het advies van de geschillenadviescommissie, voor extreme overlastklachten of bijvoorbeeld een juridisch geschil kunt u terecht bij de kantonrechter. Wij adviseren u dan met een advocaat te overleggen.

#### *De huurcommissie*

Voor een klacht over de hoogte van de huurprijs of de huurverhoging kunt u terecht bij de Huurcommissie. De Huurcommissie hanteert vaste procedures en termijnen. Hoe dit in zijn werk gaat, staat omschreven in brochures die bij de Huurcommissie, postkantoren en bibliotheken verkrijgbaar zijn. Het adres van het Secretariaat van de Huurcommissies is: Postbus 16495, 2500 BL Den Haag. Het callcenter is op werkdagen bereikbaar van 8.30 tot 17.30 uur op telefoonnummer 0800-4887243. Bij het callcenter kunt u terecht met algemene vragen over de huurprijswetgeving, (lopende) procedures en is voorlichtingsmateriaal aan te vragen. De Huurcommissie beschikt ook over een website: [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

### **Tot slot**

Klachten die al voorgelegd zijn aan een andere instantie met een geschillenbeslechtende taak (bijvoorbeeld de kantonrechter) worden niet meer in behandeling genomen door de geschillenadviescommissie van Dudok Wonen.